

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER SERVIZIO FRONT OFFICE SERVIZI AGLI STUDENTI

1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'E.DI.S.U. Piemonte intende affidare in appalto, ai sensi del D.Lgs 50/2016, delle successive linee guida dell'Anac e della Direttiva 2004/18/CE il servizio di gestione del Front-Office del settore Servizi agli Studenti - da svolgere attraverso l'attività di sportello, call center e risposta via e-mail, partecipazione a giornate di orientamento e l'attività di assistenza e accoglienza agli studenti sottoposti ad accertamento economico e revoca.

La Segreteria Studenti dell'Edisu Piemonte eroga benefici economici e servizi agli studenti universitari che si trovano in particolari condizioni di reddito e merito, utilizzando i mezzi e gli strumenti più idonei secondo la diversa utenza. Le disposizioni di legge di riferimento per coloro che intendano partecipare alla presente procedura sono: D.Lgs. 68/2012, L.R. Piemonte 16/1992 smi, Statuto dell'EDISU Piemonte, DPCM 09.04.2001 disciplinante i criteri dei servizi istituiti con legge regionale, disponibili sul sito www.edisu.piemonte.it.

A questo scopo il committente metterà a disposizione dell'aggiudicatario idonee postazioni attrezzate con software, anche specifici e proprietari, hardware ed accesso alla rete fonia e dati relativi agli studenti necessari all'espletamento attività lavorativa, nonché telefoni, stampanti, fax, fotocopiatrici.

2. DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO A BASE DI GARA

Il contratto ha la durata di 3 anni, rinnovabili per ulteriori 36 mesi e precisamente dal 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2020 con eventuale possibilità di rinnovo da esercitarsi nei modi e nelle forme di cui al successivo articolo 3.

L'importo a base di gara al netto degli oneri per la sicurezza è:
importo annuale di € 400.000,00.

3. OPZIONE PER RINNOVO CONTRATTO

La ditta appaltatrice si impegna a rinnovare, a richiesta della stazione appaltante, il contratto per un massimo di tre anni successivi a quelli previsti al precedente art. 2.

Il diritto di opzione al rinnovo è esercitabile dalla stazione appaltante, disgiuntamente per il quarto, quinto e sesto successivo a quello iniziale. L'opzione va esercitata non oltre il termine della fine del mese di giugno precedente l'anno per il quale si intende prorogare il contratto. Durante il periodo di rinnovo del contratto la stazione appaltante avrà facoltà di procedere all'indizione della nuova gara per l'appalto del servizio di cui trattasi; in tale caso il presente contratto si risolverà automaticamente, senza alcun compenso per la ditta appaltatrice, a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di approvazione degli atti della nuova gara e pertanto da quel giorno il servizio sarà eseguito dalla ditta vincitrice la nuova gara d'appalto.

4. REVISIONE PREZZI

Non è ammessa la facoltà di procedere alla revisione dei prezzi contrattuali; pertanto i prezzi applicati resteranno fissi e invariati per tutta la durata del contratto. Ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i, si potrà procedere esclusivamente all'adeguamento periodico dei prezzi previa richiesta scritta da parte dell'appaltatore al RUP.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE

Le principali attività relative alla gestione del Front Office sono:

- Gestione della corrispondenza attraverso i canali di posta elettronica, sportello on-line, raccomandate e lettere a soggetti diversi in ambito amministrativo
- Gestione del call center/help desk
- Predisposizione del materiale informativo e gestione delle giornate di orientamento
- Gestione dell'accoglienza e assistenza dell'utenza allo sportello anche oggetto di accertamento economico e revoca di benefici
- Predisposizione e gestione documentale
- Gestione dei flussi informativi e comunicativi
- Supporto agli utenti nell'utilizzo dei software e delle procedure informatiche
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Smistamento documenti cartacei ed informatici
- Elaborazione dati relativi a benefici erogati anche in merito a procedure di accertamento e

revoca

Gli operatori della ditta aggiudicataria dovranno comunque svolgere tutte le attività richieste dal committente nell'ambito del front office del Settore Servizi agli Studenti.

Gli operatori del Front office per svolgere il servizio dovranno avvalersi del patrimonio informativo messo a disposizione dall'Edisu Piemonte. In primo luogo i Bandi di Concorso e Regolamenti, normativa nazionale e regionale in materia di diritto allo studio.

Tutti gli elaborati di lavoro prodotti dall'Aggiudicatario nell'esecuzione del presente appalto sono di esclusiva proprietà del Committente.

5.1 Profili degli operatori e professionalità specialistiche richieste

Il servizio di gestione del Front Office dovrà assicurare l'espletamento di tutte le attività sopradescritte con **operatori aventi specifiche caratteristiche professionali attinenti alla relazione e comunicazione con gli utenti e le conoscenze sul mondo universitario e del diritto allo studio.**

Nello specifico si richiedono:

- a) 10 operatori** a tempo parziale (36 ore settimanali) capaci di svolgere in modo puntuale ed efficace tutte le attività previste nel precedente punto 5
- b) 2 operatori** per 7 ore giornaliere dal 1 luglio al 1 ottobre per il servizio di help desk nella compilazione della domanda di borsa di studio

E' inoltre richiesto un referente unico dell'aggiudicatario, che dovrà garantire, nel rispetto degli standard, i servizi previsti nel presente capitolato, il conseguimento degli obiettivi e dei risultati attesi, il controllo del servizio anche attraverso la stesura dei relazioni come previsto dal successivo punto 9 del presente capitolato.

Tutti gli operatori dovranno avere i seguenti requisiti:

- Caratteristiche personali di disponibilità e capacità di relazione, pazienza, gentilezza, orientamento all'utente, flessibilità, capacità d'ascolto, propensione al lavoro d'équipe, problem solving, assenza di pregiudizi;

- Puntualità;
- Doti di riservatezza e rispetto della privacy;
- Percorso scolastico: diploma scuola media superiore o titolo superiore;
- Conoscenze circa il trattamento dei dati;
- Conoscenza e gestione dei necessari programmi informatici utilizzati dall'Ente;
- Conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- Conoscenza delle modalità di accesso, organizzazione utilizzo archivi e database collegati alla funzione da svolgere;
- Adeguata conoscenza delle norme in tema di privacy e sicurezza;
- Adeguata conoscenza, della lingua inglese scritta e parlata;
- Capacità di analizzare procedure dedicate per implementazione pacchetto informatico-gestionale;
- Capacità di identificazione delle istanze dell'utenza, competenza nella risposta e conoscenza degli altri attori istituzionali a cui eventualmente indirizzare le istanze.

Tutto il personale dovrà essere impiegato nell'espletamento del servizio oggetto del presente Capitolato in modalità esclusiva e, nel rispetto del rapporto contrattuale e della privacy, dovrà far riferimento esclusivamente al personale Edisu evitando pertanto qualsiasi comunicazione relativa al servizio ad organi di stampa o altri soggetti pubblici o privati, oltre agli obblighi di riservatezza previsti dal successivo art. 22.

5.2 Sostituzione operatori

Qualora L'Edisu Piemonte, nel corso della vigenza contrattuale, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse impiegate avrà diritto, - tramite invio di raccomandata A/R alla Società Aggiudicataria – di chiederne la sostituzione. Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della raccomandata, l'Aggiudicataria è tenuta a sostituire gli operatori in oggetto. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al successivo punto 12.

Qualora la Società aggiudicataria sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale, dovrà assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione con almeno 15gg di anticipo sulla data dell'inserimento operativo del nuovo personale, sottoponendo a Edisu Piemonte i curricula del nuovo personale per l'approvazione.

Il mancato rispetto di questa clausola darà luogo alle penali di cui al successivo punto 12.

Le eventuali assenze programmabili (es. per ferie, permessi) non richiedono sostituzione da parte di altri operatori, salvo il caso di ricorso alle medesime fuori dai periodi concordati con Edisu.

Le ore di mancato servizio entreranno a far parte di un **monte ore a recupero** da utilizzarsi in periodi su richieste dal committente per coprire particolari esigenze lavorative con gli stessi operatori.

5.2.1 Malattia

In caso di malattia si prevedono le seguenti modalità:

- 1) **in caso di assenza fino a 15 giorni, non si prevede di norma la sostituzione e le ore di mancato servizio entreranno a far parte del un monte ore a recupero.** Qualora le assenze fino a 15 gg siano molteplici, Edisu può richiedere la sostituzione al fine di garantire il servizio.
- 2) in caso di assenza tra i 15 e i 30 giorni le modalità di recupero/ sostituzione verranno concordate di volta in volta con l'Amministrazione.
- 3) in caso di assenza superiore al mese si prevede la sostituzione temporanea dell'operatore.

5.3 Formazione e crescita ed empowerment professionale e contrattuale

La formazione del personale addetto al servizio è affidata all'aggiudicataria che dovrà garantire e produrre, prima dell'avvio del servizio, un adeguato *Piano di formazione e crescita professionale*, del quale Edisu ha facoltà di richiederne l'implementazione.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, vengano inseriti, a qualsiasi titolo, nuovi addetti sarà compito dell'Aggiudicatario curarne la formazione ed assicurarne un graduale inserimento, previo adeguato periodo di affiancamento.

La formazione del personale è a carico della ditta appaltatrice. In particolare dovrà curare e documentare di aver provveduto alla formazione relativamente agli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo del 09.04.2008 n. 81.

Costituendo per Edisu primario e preminente interesse offrire agli studenti utenti il più qualificato servizio possibile nel difficile momento dell'accesso alle prestazioni sociali previste dalla normativa oltre che un accompagnamento di indiscutibile qualità nella fruizione delle medesime prestazioni, occorre che gli addetti al Front office (nelle diverse forme in cui si articola) siano costantemente impegnati ad aggiornare e migliorare la propria prestazione professionale. L'aggiudicatario dovrà pertanto prevedere qualificati percorsi di crescita professionale articolati in due fasi: la prima da concludersi entro 18 mesi che preveda la verifica della crescita professionale acquisita ed il relativo riconoscimento contrattuale; la seconda entro 36 mesi con la medesima modalità.

6. MODALITA' DI ATTUAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Settore Servizi agli Studenti dell'Edisu Piemonte è individuata quale unica abilitata a concordare con l'Aggiudicatario le eventuali modifiche alle procedure o agli standard definiti nel presente capitolato, qualora si verificano modifiche alla vigente normativa in tema di diritto allo studio, tale ruolo è svolto, in particolare dal responsabile unico del procedimento (RUP) il dirigente del Settore Servizi agli Studenti.

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

6.1 Condizioni di espletamento del servizio

L'Aggiudicatario opererà secondo le modalità e i programmi di funzionamento dei servizi previsti dalla Segreteria Studenti che determina:

- gli indirizzi programmatici, le finalità e i contenuti dei servizi;
- l'articolazione dell'orario di servizio in particolare per quanto riguarda il ricevimento del pubblico e l'orario del call center;
- i programmi di attività dei servizi;
- la partecipazione e/o promozione di iniziative legate al diritto allo studio universitario

Le prestazioni rese dall'Aggiudicatario devono essere svolte in stretta integrazione e in rapporto alla più complessiva organizzazione dell'insieme delle attività di informazione e comunicazione intraprese dall'Edisu Piemonte. Tale integrazione dovrà essere assicurata dal **referente unico dell'aggiudicatario**.

6.2 Orario di apertura del servizio di Front Office

L'orario indicativo di apertura al pubblico previsto è:

- **dalle 9.00 alle 11.00 il lunedì e venerdì;**
- **dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 13.30 alle 15.00 martedì, mercoledì e giovedì;**

L'orario indicativo del call center e dell'help desk:

dal giugno a dicembre

- **dalle 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì;**

da gennaio a maggio

- **dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì;**

Vengono inoltre svolte, fino a saturazione dell'orario richiesto tutte le altre attività previste dal precedente art. 5

E' previsto inoltre **un monte ore a recupero, secondo quanto stabilito dal precedente punto 5.2, incluso nel corrispettivo globale del servizio, per aperture straordinarie del medesimo, non programmabili e inerenti a manifestazioni ed iniziative della Amministrazione.**

Per ogni attività è prevista la rilevazione quotidiana dell'utenza, deve essere garantito un sistema di rilevazione delle telefonate pervenute al call center, delle mail pervenute agli indirizzi di posta Edisu specifici per i settori di competenza, dell'utenza presente allo sportello della Segreteria Studenti e allo sportello preposto al Servizio Ristorazione.

Inoltre l'Aggiudicatario dovrà garantire:

- l'integrazione tra i servizi in gestione e i servizi dell'Edisu Piemonte e di altri enti che sono interessati all'erogazione dei servizi dati in appalto. A tal fine gli operatori della Ditta Aggiudicataria parteciperanno in orario di lavoro a momenti di incontro e coordinamento con operatori di altri servizi secondo le esigenze individuate dalla Struttura competente. L'integrazione viene attuata anche garantendo la partecipazione del personale dell'Aggiudicatario;
- la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa degli operatori;
- il possesso e l'utilizzo da parte di tutti gli operatori del tesserino di riconoscimento;
- il rispetto del controllo degli accessi e delle timbrature di entrata e uscita;
- Il possesso da parte di ogni operatore di un account email aziendale.

La ditta aggiudicataria provvede ad ogni spesa inerente la gestione del servizio, ad esclusione di quanto espressamente attribuito a EDISU (in via esemplificativa: cancelleria, materiale di consumo relativo esclusivamente alle attrezzature di proprietà dell'Ente, beni di consumo per servizi igienici).

7. OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE IN MATERIA DI LAVORO DIPENDENTE E DI SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO.

La ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza di tutte le norme contenute nei Contratti Collettivi di Lavoro nonché nelle leggi e nei regolamenti in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, prevenzione infortuni, tutela dei lavoratori, igiene del lavoro e, in generale, di tutte le norme vigenti in materia di personale o che saranno emanate nel corso dell'appalto, restando fin d'ora EDISU esonerata da ogni responsabilità al riguardo.

In considerazione dell'alta intensità di manodopera, viene altresì applicata la clausola sociale ai sensi dell'art 50 del D.Lgs. 50 del 2016. Si allega l'elenco dei dipendenti con indicazione del monte ore, della mansione e del livello di inquadramento professionale ai sensi del CCNL Multiservizi attualmente in vigore.

La ditta Aggiudicataria è pertanto obbligata ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti o dei soci collaboratori condizioni contrattuali o retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di Lavoro in vigore alla data di presentazione dell'offerta.

I suddetti obblighi vincolano la ditta anche nel caso in cui questa non sia aderente ad una delle parti stipulanti il contratto ovvero receda da esse.

Si precisa che la ditta dovrà indicare, nella documentazione amministrativa quale CCNL applicherà al personale in servizio.

8. SOGGETTO RESPONSABILE IN MATERIA DI TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

1. di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
2. di ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;
3. di indicare una persona fisica referente per la parte "protezione dei dati personali". Il soggetto aggiudicatario dell'appalto si impegna, inoltre, ad indicare il proprio responsabile del trattamento dati che sottoscriverà la nomina e che risponderà dell'operato delle persone soggette al suo

controllo.

9. VERIFICA DELLA REGOLARITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Committente si riserva la facoltà di controllare l'adeguatezza delle prestazioni fornite dall'Aggiudicatario.

Durante l'esecuzione del contratto, il Committente potrà verificare, inoltre, l'efficienza e la qualità del servizio svolto dall'Aggiudicatario, attraverso verifiche quotidiane dei livelli di servizio nonché con l'esame di **report mensili** e delle **relazioni trimestrali** (allegate alle fatture) trasmesse dall'Aggiudicatario stesso.

Durante l'esecuzione del contratto, il Committente si riserva la facoltà di impartire all'Aggiudicatario tutte le disposizioni ritenute, a sua discrezione, opportune e necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza dell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel contratto, nonché nella legislazione vigente in materia.

Il Committente si riserva la facoltà di controllare, attraverso la presenza di personale Edisu, la buona esecuzione del servizio, sia per garantire il puntuale rispetto del capitolato sia in un'ottica di fattiva e leale collaborazione finalizzata al costante miglioramento del servizio. L'Aggiudicatario s'impegna pertanto a collaborare con il personale Edisu incaricato.

10. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi degli artt. 299, 300 e 301 del DPR 5.10.2010, n. 207 la prestazione oggetto del presente contratto sarà gestita dal Direttore dell'esecuzione del contratto che sarà un dipendente Edisu nominato dalla stazione appaltante .

Lo stesso deve adempiere a tutto quanto previsto nella normativa vigente.

La ditta appaltatrice è tenuta a conformarsi a tutte le direttive dallo stesso impartite nel corso dell'appalto nei tempi e modi che saranno definiti negli atti adottati dal medesimo Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il Direttore potrà avvalersi di collaboratori per l'esercizio delle sue funzioni.

11. RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO.

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

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

12. PENALI

L'Amministrazione procederà, per il tramite del RUP e del Direttore dell'esecuzione del contratto, all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora a seguito di tali accertamenti si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali, il RUP procederà all'immediata contestazione all'appaltatore delle circostanze come sopra rilevate, tramite raccomandata a/r anticipata via mail pec. L'appaltatore potrà inviare le proprie controdeduzioni (via mail pec), entro il termine perentorio di 5 giorni dalla formale contestazione via mail pec. Il RUP, valutate le ragioni addotte, potrà procedere all'applicazione delle relative penali.

Il verificarsi di una delle seguenti casistiche comporterà l'addebito a carico dell'aggiudicatario delle seguenti penali:

- a) il ritardo nell'attivazione iniziale del servizio sino a un massimo di quindici giorni dalla data di sottoscrizione del contratto darà luogo all'addebito di una penale pari a **€ 2.000,00** per ogni giorno di ritardo
- b) l'inosservanza da parte degli operatori delle modalità di svolgimento del servizio di cui al punto 5 nonché delle norme di comportamento prevista al punto 5.1 (rilevata mediante almeno 3 segnalazioni scritte all'aggiudicatario) darà luogo all'addebito di una penale pari a **€ 1.000,00**
- c) il mancato rispetto degli orari di apertura degli sportelli al pubblico (rilevato mediante 3 segnalazioni scritte all'aggiudicatario) darà luogo all'addebito di una penale pari a **€ 1.000,00**.
- d) Il mancato rispetto dell'empowerment e della crescita professionale, previsti al precedente punto 5.3, entro 18 mesi comporta una penale pari a **€ 25.000,00**

- e) Il mancato rispetto dell'ulteriore empowerment e crescita professionale, previsti al precedente punto 5.3, a 36 mesi comporta una penale pari a **€ 25.000,00**

In caso di applicazione di penali l'Amministrazione non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Inoltre, nei casi in cui l'appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare ad altra Ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da cause di forza maggiore, l'appaltatore dovrà notificare tale circostanza alla competente struttura con lettera raccomandata a/r anticipata via email pec.

13. SICUREZZA

1) Costi della sicurezza

a) A carico della Stazione Appaltante

I costi della sicurezza attualmente prevedibili per l'esecuzione dell'appalto, derivanti dal DUVRI ricognitivo allegato alla documentazione di gara e non soggetti a ribasso sono pari a zero.

Come indicato nel DUVRI ricognitivo, eventuali costi per misure necessarie alla riduzione/eliminazione dei rischi da interferenza stimati successivamente all'aggiudicazione, saranno oggetto di opportuna valutazione.

b) A carico dell'Impresa

I costi per la sicurezza derivanti da obblighi di legge propri dell'impresa (es. fornitura DPI, formazione obbligatoria, sorveglianza sanitaria, assicurazione, ecc.) devono essere indicati

nell'offerta.

2) Documenti in seguito all'aggiudicazione.

Nei tempi indicati in fase di aggiudicazione l'appaltatore dovrà trasmettere:

MOD.013.02: Acquisizione di documentazione inerente il S&SL

MOD.013.03: Informazioni sulle attività dell'appaltatore

MOD.013.04: Comunicazioni in merito ai lavoratori addetti

DUVRI sottoscritto ovvero richiesta di integrazioni connesse ad interferenze introdotte/individuate dall'appaltatore.

Ogni variazione a quanto dichiarato/prodotto dovrà essere opportunamente segnalata nel corso dell'appalto tramite invio di integrazioni scritte che saranno formalmente recepite da EDISU.

3) In caso di subappalto

In caso di subappalto, che deve essere autorizzato dal Committente ed avvenire nel rispetto dell'art. 105 del D. Lgs 50/2016, **è richiesto l'invio prima dell'inizio dell'attività delle medesime dichiarazioni/documentazioni richieste all'appaltatore.**

14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto prima della scadenza, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile:

- a) per motivi di pubblico interesse;
- b) in caso di frode, di grave negligenza, di inosservanza degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- c) nel caso vengano reiteratamente comminate le penali di cui all'art. 12 del presente capitolato;
- d) in caso di cessione del contratto, di cessazione di attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- e) nei casi di morte dell'imprenditore, quando la considerazione della sua persona sia motivo determinante di garanzia;
- f) in caso di morte di qualcuno dei soci nelle imprese costituite in società di fatto o in nome collettivo; o di uno dei soci accomandatari nella società in accomandita e l'Amministrazione non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;

- g) nel caso in cui la ditta affidataria ceda a terzi i servizi affidati;
- h) in caso di subappalto non autorizzato;
- i) mancata presentazione nei termini indicati dall'Amministrazione delle documentazioni/dichiarazioni di cui ai MOD.013.02, MOD.013.03, MOD.013.04 (precedente paragrafo 13, punto 2);
- j) in caso di gravi violazioni alle prescrizioni di legge in materia di sicurezza, al DVR e alle indicazioni contenute nel DUVRI;
- k) somma di contestazioni, anche non legate alla stessa inadempienza, nei limiti previsti dalla normativa vigente.
- l) utilizzo di personale privo di contratto.
- m) In caso di mancato o ritardato pagamento delle retribuzioni e degli oneri connessi.

La mancata integrazione/sottoscrizione del DUVRI prima dell'avvio dell'appalto determinerà nullità del Contratto.

L'Amministrazione si riserva di escludere dalla partecipazione alle gare, per un periodo non inferiore a tre anni, la ditta nei confronti della quale si è proceduto alla risoluzione del contratto.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Amministrazione il diritto di affidare a terzi i servizi, in danno dell'impresa inadempiente. L'affidamento avviene per procedura negoziata o, entro i limiti prescritti, in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto, con prelievo dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, senza pregiudizio dei diritti dell'Amministrazione sui beni dell'impresa.

L'Ente si riserva in ogni caso la facoltà di recedere dal contratto, nel caso di sopravvenute variazioni legislative o per gravi motivi di ordine pubblico, in qualsiasi momento e con semplice preavviso di 30 giorni, senza che la ditta aggiudicataria possa pretendere danni o compensi di sorta ai quali essa dichiara già fin d'ora di rinunciare.

In caso di risoluzione del contratto per fallimento o per grave inadempimento dell'originario Appaltatore, l'Amministrazione, interpellierà il secondo classificato al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento dei lavori alle medesime condizioni economiche già proposte in sede di offerta.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile all'impresa, la S.A. incamererà la cauzione a titolo di penalità ed indennizzo, fatti salvi i maggiori danni.

In ogni caso di risoluzione del contratto, per la parte di forniture non ancora eseguite, l'Amministrazione potrà rivolgersi al concorrente che segue nella graduatoria di aggiudicazione e

stipulare, in caso di accordo, un nuovo contratto.

Risarcimento danni: l'Amministrazione si riserva la facoltà di rivalersi degli eventuali danni, materiali e morali, subiti durante l'esecuzione del contratto, soprattutto nel caso in cui le inadempienze dovessero comportare rischi per la salute degli utenti oppure determinare l'interruzione di un pubblico servizio.

E' comunque facoltà dalla Stazione appaltante, in presenza del verificarsi di nuove condizioni gestionali e/o sopravvenute necessità di variazioni organizzative circa la fornitura oggetto del presente capitolato, dichiarare risolto anticipatamente il contratto, previa trasmissione di provvedimento amministrativo a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile all'impresa, la S.A. incamererà la cauzione a titolo di penalità ed indennizzo, fatti salvi i maggiori danni.

15. SOSPENSIONE

Qualora cause di forza maggiore e/o motivate circostanze eccezionali e speciali non imputabili ad E.Di.S.U. impediscano il normale svolgimento dei servizi, E.Di.S.U. avrà facoltà di ordinare la sospensione degli stessi salvo riprenderli appena cessate le ragioni che abbiano determinato tale provvedimento, ciò senza che l'appaltatore possa avanzare pretesa alcuna di indennità, maggiori oneri, risarcimento danni.

Il Committente ha altresì la facoltà di sospendere, in qualsiasi momento, in relazione ad eventi di carattere particolare e per ragioni di necessità (interventi edili, ristrutturazione dei locali, ecc.) o per comprovanti motivi di interesse generale, a proprio insindacabile giudizio, l'efficacia del contratto stipulato con l'appaltatore, per periodi, anche cumulativi, comunque non superiori a 180 giorni, previa comunicazione scritta allo stesso con preavviso di 10 giorni naturali, salvo il pagamento di quanto dovuto per legge, e senza che l'appaltatore possa avanzare pretesa alcuna di indennità, maggiori oneri, risarcimento danni.

16. RECESSO

La Committente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento. Fatti salvi i casi di motivate esigenze urgenti di legge, in caso di recesso anche conseguente a sospensione superiore a mesi 6 (sei) di cui all'art. 15 del presente capitolato, l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento di un corrispettivo commisurato all'opera prestata, comprensivo

delle spese sostenute, e a un indennizzo commisurato alla quota di Servizio residuo da effettuare, nella misura del 10% dell'importo delle prestazioni ancora da eseguire secondo le previsioni contrattuali. Per le specifiche disposizioni si fa espresso riferimento allo schema di contratto.

17. PAGAMENTI

I pagamenti delle somme relative alle prestazioni in oggetto saranno effettuati in rate mensili posticipate, dalla Stazione appaltante in favore della impresa a mezzo mandati di pagamento entro 60 giorni dal ricevimento della fattura elettronica.

Ai sensi dell'art. 4 comma 3 del D.P.R. n. 207/2010 sull'importo delle fatture sopra citate sarà operata una ritenuta d'acconto pari allo 0,50%. Tali ritenute saranno liquidate, sulla scorta di apposita fattura, all'approvazione da parte della Stazione appaltante del certificato di regolare esecuzione del servizio. Il pagamento delle fatture avverrà entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento delle stesse attestato dal timbro posto dall'Ufficio Protocollo dell'EDISU Piemonte, previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto della prestazione effettuata in termini rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

Il pagamento sarà effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dedicato comunicato dall'appaltatore ex art. 3, comma 7 della L. 13 agosto 2010, n. 136.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a comunicare eventuali modifiche degli estremi del conto indicato e assume, altresì, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti e derivanti dall'applicazione della richiamata Legge n. 136/2010 e s.m.i.

La liquidazione dei corrispettivi dovuti al soggetto aggiudicatario è, altresì, subordinata alla regolarità del D.U.R.C. (Documento Unico Regolarità Contributiva), che l'EDISU Piemonte provvederà ad acquisire direttamente presso gli organismi competenti. All'Impresa non sarà riconosciuta alcuna anticipazione sull'importo contrattuale inerente la prestazione.

18. OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assolvere, pena la nullità del contratto, tutti gli

obblighi previsti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

19. CESSIONE DEL CONTRATTO

E' fatto divieto al soggetto aggiudicatario di cedere in tutto o in parte il contratto per l'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato a pena di immediata risoluzione del contratto medesimo restando impregiudicato il diritto di richiesta di ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

20. CESSIONE DEL CREDITO

E' consentita la cessione del credito secondo quanto stabilito dal comma 13 dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

21. RIFUSIONE DANNI E SPESE

Per ottenere la rifusione di danni, il rimborso di spese ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione appaltante si rivale, mediante trattenuta, sui crediti della Ditta aggiudicataria per prestazioni già eseguite o sulla cauzione definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

22. CLAUSOLE DI RISERVATEZZA

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

23. SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico del soggetto aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto relativo alla fornitura oggetto del presente Capitolato speciale.

24. COPERTURE ASSICURATIVE

L'Impresa affidataria è tenuta a rispondere di qualsivoglia danno materiale che possa verificarsi. A tal fine dovrà stipulare un'idonea polizza di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e di Responsabilità Civile verso i Prestatori di Lavoro (RCO) per i rischi inerenti la propria attività con massimale unico, per anno e per sinistro, valido per l'intero servizio affidato, di importo minimo di 1 milione di euro. L'inosservanza di quanto sopra previsto o l'inadeguatezza delle polizze, non consentono di procedere alla stipula del contratto o alla prosecuzione dello stesso a discrezione del Committente, per fatto e colpa dell'Impresa.

25. INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003, si comunica che i dati raccolti nel corso della procedura per l'affidamento della fornitura oggetto del presente Capitolato speciale, nonché della stipulazione del relativo contratto, saranno trattati ai soli fini previsti dalla normativa di settore, dalla normativa in materia di semplificazione amministrativa ovvero in caso di richiesta di accesso agli atti o di ricorso all'autorità giudiziaria. Il titolare del trattamento dei dati in questione è l'EDISU Piemonte con sede in Via Madama Cristina 83 a Torino.

26. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione del contratto, esecuzione, validità, nonché efficacia del contratto medesimo, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Torino.

27. DISPOSIZIONI FINALI E NORME DI RINVIO

Per quanto non esplicitamente previsto dal presente Capitolato speciale, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti vigenti, nonché, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice Civile, alle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e di cui al D.P.R. 207/2010 e s.m.i.

ELENCO PERSONALE ATTUALMENTE IN SERVIZIO

Personale Front Office Edisu	Livello	Posizione	Contratto
N. 1 OPERATORE	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 90% (36 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 75% (30 h)	multiservizi
“	4°	Impiegato/addetto ai servizi di segreteria p.t. 65% (26 h)	multiservizi