



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

U.O. Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati

Palazzo CEDIR – Corpo H – Piano 1° - Tel. 0965362975 - Fax 0965331067

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI:

- A. "Sportello telefonico informativo (numero verde)", servizio inbound;
- B. "somministrazione di questionari telefonici", servizio outbound
- C. User Call, servizio in outbound

ART. 1 - OGGETTO.

1. Il presente capitolato ha per oggetto l'esecuzione del servizio di:

- A. "Sportello telefonico informativo (numero verde)", servizio inbound, della durata di 180 giorni consecutivi e solari;
- B. "somministrazione di questionari telefonici", servizio outbound
- C. User Call, servizio in outbound

per come meglio definito nell'ambito del "Piano pluriennale di comunicazione", approvato con delibera di G.C. nr. 582 del 04 agosto 2006.

Il servizio richiesto, dovrà riuscire a massimizzare il grado di conseguimento delle finalità del contratto di servizio per come sottoscritto con le società miste comunali e ampliare l'attenzione verso le necessità del cittadino/utente. Allo scopo di garantire un elevato livello qualitativo dei servizi offerti dalle società controllate e/o collegate dall'Ente, l'UO "*Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati*", con il presente bando, ha intenzione di effettuare una serie di attività volte a monitorare e valutare l'efficienza dei servizi resi al cittadino/Utente.

Gli input per l'attività di valutazione provengono dalle seguenti tipologie di fonti:

- l'analisi e valutazione dei reclami dei clienti e delle non conformità (Numero Verde).
- i risultati dei questionari di soddisfazione del cliente (customer satisfaction);

2. L'obiettivo principale è comprendere ed intervenire sul comportamento dell'utenza attraverso un processo di ascolto e di comunicazione. La ditta appaltatrice, per come dettagliato nel successivo articolo 2, dovrà:

- a) supportare professionalmente e strumentalmente questa UO nell' individuare i fattori, gli indici e gli indicatori per monitorare la qualità percepita sui servizi erogati attraverso le società controllate o collegate al comune e nella propedeutica definizione esecutiva di un campione rappresentativo dell'universo di riferimento (abitanti comune di Reggio Calabria) nonchè nella successiva elaborazione ed analisi degli elementi informativi;
- b) gestire direttamente le attività e le azioni di raccolta telefonica ed organizzazione su database dei dati;
- c) erogare informazioni sulle società miste e sui rispettivi servizi gestiti;
- d) monitorare i servizi attraverso il metodo user call e la registrazione e classificazione di reclami, suggerimenti e segnalazioni

ART. 2 – PRESTAZIONI. NATURA E CONTENUTO DEI SERVIZI RICHIESTI.

1. Rientrano nell'oggetto dell'appalto le seguenti prestazioni di servizio, distinte nelle macro attività appresso riportate:

A) "Sportello telefonico informativo" (Numero Verde)

a) attivazione di un numero verde, con obbligo di cessione gratuita, quale canale di comunicazione sempre funzionante che sia integrato con un sistema informativo/gestionale;

- b)** gestione di una “banca dati” relativa all’erogazione di informazioni;
- c)** organizzazione e l’addestramento del personale addetto al “contact center”
- d)** nessuna limitazione al numero di contatti/chiamate gestiti dal concorrente che dovrà garantire il servizio 12 ore al giorno (festivi esclusi) dalle ore 8,00 alle ore 20,00.
- e)** risposta alla chiamata, di norma, inferiore ad un minuto e rilascio dell’informazione all’utente deve essere inferiore, di norma, a tre minuti.
- h)** chiamate gratuite per l’utente che effettui la telefonata da un numero fisso ed a carico dell’utente, senza costi aggiuntivi, se effettuati da cellulari;
- i)** reporting giornaliero e riepilogativo settimanale e mensile. Esso deve contenere l’esatta indicazione di tutte le telefonate ricevute ed i relativi tempi di risposta e rilascio o accettazione informazioni, ivi incluse quelle “perse”. Esso dovrà essere trasmesso per e-mail nella versione quotidiana e settimanale ed anche cartacea per quella mensile.
- l)** la registrazione e la catalogazione di reclami, suggerimenti, proposte o elogi effettuati dagli utenti;
- m)** il rispetto della normativa relativa alla riservatezza delle informazioni e alle norme che disciplinano la legge sulla privacy

Nella fascia oraria non coperta direttamente dal servizio con operatore e nelle giornate festive, l’utente dovrà avere la possibilità di lasciare un messaggio registrato per essere ricontatto entro le 48 ore successive.

Tutte le telefonate devono essere registrate su un applicativo (software) avente dei “campi” obbligatori, quali, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: nome, cognome, numero telefonico, e-mail dell’utente; eventuale feedback da dare al chiamante, argomento sottoposto (richiesta informazioni - articolata ed organizzata per settore- segnalazione, reclamo, giorno, ora e durata delle telefonate, etc). Nel caso l’utente si dovesse rifiutare di fornire i propri elementi identificativi potranno essere erogate solamente informazioni ed accettati suggerimenti ma non si potrà procedere con riferimento a segnalazioni e reclami.

A.2 La società che intende partecipare si dovrà fare completo carico della gestione del numero verde sia per tutto quello che riguarda la fase di attivazione del servizio sia per la sua operatività.

A.3 Il servizio deve essere erogato con operatori professionali che vengono assegnati al numero verde solo dopo aver avuto un’adeguata formazione il cui programma viene definito in accordo con la scrivente U.O.

A.4 La società dovrà garantire elevati livelli di servizio attraverso l’utilizzo di una infrastruttura tecnologica, alla professionalità ed al numero di operatori disponibili. Il numero di linee telefoniche, dovrà essere gestito da un adeguato sistema ACD (Automatic Call Distributor), che consenta di smistare rapidamente tutte le telefonate in entrata al primo operatore disponibile.

B. Indagine di “customer satisfaction”

Il servizio dovrà permettere, in outbound, di fornire all’UO la raccolta e classificazione di dati, rimanendo espressamente la successiva analisi. Esso dovrà avvenire principalmente nelle seguenti modalità:

B.1 Dovrà essere somministrato un questionario telefonico, semistrutturato, da cui sia possibile indagare: il grado di soddisfazione del cliente/utente; l’elenco delle principali problematiche ravvisate in corso di relazione con l’utenza; il grado di relazione utilizzato dalla Società erogatrice verso l’utenza; altre informazioni utili al miglioramento del servizio stesso. Ciascuna attività o azione, anche preliminare, nessuna esclusa, funzionale per la raccolta e la successiva analisi dei dati dovrà essere eseguita in stretto rapporto con l’UO. La stessa UO, prima dell’avvio della fase della raccolta dati, dovrà formalmente approvare ogni attività o azione. La somministrazione di ogni questionario dovrà essere ricompresa tra i quattro ed i sei minuti circa. Tutti i dati così raccolti, dovranno essere classificati in un data base che permetta un’ agevole ed articolata lettura ed analisi. Dovranno essere somministrati utilmente almeno 1600 questionari. L’attività di raccolta dati dovrà essere completata entro dieci giorni solari e consecutivi dall’avvio. L’avvio dovrà avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla formale approvazione esecutiva di ogni azione o attività. La consegna del database contenente i dati raccolti, per la successiva articolata lettura ed analisi, dovrà avvenire entro i dieci giorni lavorativi successivi.

B.2 Il campione rappresentativo dell’universo di riferimento, segmentato e stratificato, sarà elaborato di concerto con l’UO e dovrà essere composto per quote e l’individuazione delle unità finali sarà di tipo casuale, come per i campioni probabilistici.

C) USER CALL

Si chiede di utilizzare questa metodologia di monitoraggio per carpire il grado di soddisfazione del cittadino/utente.

In particolare la Società selezionata dovrà effettuare rilevazioni telefoniche distribuite in maniera omogenea nel corso della giornata e della settimana, comprendendo eventualmente giorni festivi.

Dovranno essere utilmente effettuate almeno 10 telefonate al giorno, 80 a settimana. Il numero complessivo delle telefonate utili, per il 2007 ovvero per la durata del contratto, non potrà essere comunque inferiore a 2000.

Periodicamente l'UO fornirà le indicazioni necessarie utili per contattare il destinatario.

Anche in questo caso, dovrà essere inoltre possibile stilare una serie di statistiche attendibili sulla qualità del servizio erogato da parte delle società controllate o collegate e quindi cogliere eventuali problematiche inerenti alla gestione ed al miglioramento dei servizi stessi, rivolti ai cittadini del Comune di Reggio Calabria.

D) L'elaborazione dei dati

L'inserimento dei dati raccolti, per come già detto, dovrà avvenire in un adeguato software (database) che consenta, da parte dell'UO, una efficace elaborazione. Esso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dovrà permettere la lettura statistica dei dati per stratificazione e segmentazione, giornata di somministrazione. La consegna dei dati dovrà essere accompagnata da una relazione descrittiva delle attività svolte. La ditta esecutrice ha l'obbligo di supportare, sia con il dirigente-referente che con qualificato personale, l'UO nell'elaborazione ed analisi dei dati.

E) Conclusione del servizio: produzione del report finale e consegna degli archivi

E.1) I risultati finali dell'indagine nonché il contenuto delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti ricevuti dai cittadini/utenti rispetto all'esecuzione dei servizi esternalizzati dal Comune ed attualmente gestiti dalle Società, dovranno essere descritti in modo sintetico, chiaro e rappresentativo mediante l'elaborazione di un documento-bozza. Questo, nella estensione definitiva, formalmente assentito, dovrà essere prodotto, su carta, in almeno 100 copie, stampato in quadricromia ed in un formato A4 e di almeno 16 pagine oltre la copertina.

E.3) Unitamente alla consegna del materiale di cui al precedente punto E.1), l'appaltatore deve consegnare al Comune di Reggio Calabria, a mani del Dirigente dell'U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati*, l'archivio cartaceo e il database su supporto magnetico, comprese le unità disco utilizzate per effettuare copie di *backup*, nonché eventuali stampe contenenti informazioni nominative o aggregate ottenute da detto database, attestando inoltre per iscritto al Comune di Reggio Calabria la cancellazione permanente di detto file di database dalla memoria delle proprie stazioni di lavoro. A conclusione del rapporto contrattuale, l'appaltatore deve cedere, gratuitamente, il "numero verde" .

ART. 3 - FINANZIAMENTO DELLA SPESA.

1. Il prezzo complessivo del servizio ammonta a € 20.800,00, IVA per legge esclusa.
2. Alla spesa complessiva, al lordo del ribasso d'asta, si farà fronte con fondi stanziati nel Bilancio comunale.
3. Il valore delle opzioni di cui al successivo art. 6, comma 4, relative alle ulteriori fasi del servizio comprese nel progetto generale approvato dal Comune di Reggio Calabria, da affidarsi a discrezione dell'Ente soltanto in esito allo stanziamento dei necessari fondi e nel rispetto delle condizioni previste all'Art. 57, quinto comma, lett. b), del D.Lgs.163/06, ammonta a presunti € 20.800,00 annui. La previsione della presente facoltà non vincola l'Ente e non dà in nessun caso diritto all'aggiudicatario di pretendere alcunché.
4. Con il soggetto aggiudicatario l'Ente stipulerà un contratto, con il quale verrà regolamentato il suindicato servizio, in conformità alle clausole e condizioni stabilite nel presente capitolato speciale d'appalto, nonché nell'offerta progettuale presentata dallo stesso aggiudicatario in sede di gara.

ART. 4 - SISTEMA DI AFFIDAMENTO DELL'APPALTO.

1. L'appalto del servizio sarà affidato con procedura aperta e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'Art. 83, 1° comma, D.Lgs. nr. 163/2006, in favore del concorrente che avrà formulato l'offerta giudicata economicamente più vantaggiosa, rappresentata dal maggior punteggio complessivo risultante dall'addizione dei punteggi attribuiti a ciascun offerente per ognuno dei parametri stabiliti nel Disciplinare.

2. Le ditte interessate dovranno far pervenire l'offerta, corredata dei documenti richiesti, entro il termine prescritto e con le altre modalità indicate nel Disciplinare di gara.

ART. 5 - COMUNICAZIONE DELL'AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA.

1. Dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto del servizio la ditta riceverà da parte del dirigente dell'U.O. "*Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi*" comunicazione, a mezzo del servizio postale o anche a mezzo telefax, allo scopo dell'approntamento delle prestazioni oggetto del servizio.

2. L'aggiudicazione costituisce per la Ditta interessata impegno dal momento in cui la stessa viene come sopra ricevuta.

ART. 6 – DURATA E MODALITÀ DI ESECUZIONE. OPZIONI.

1. La ditta appaltatrice, entro cinque (5) giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'articolo precedente, in pendenza della stipula contrattuale, dovrà recarsi presso la sede dell'U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi* del Comune di Reggio Calabria al fine di procedere alla redazione dell'Atto di Regolamentazione del Servizio che dovrà essere controfirmato per accettazione dai rappresentanti dell'Ente e dell'Appaltatore. Nell'Atto di Regolamentazione del Servizio verranno formalizzate le modalità operative di gestione del servizio (data di consegna dell'attività, cronoprogramma, modalità di esecuzione, numero e nominativo del personale con le relative qualifiche e mansioni, utilizzato dall'appaltatore nello svolgimento del servizio, ecc.) e quanto altro non sia stato espressamente disciplinato nel presente capitolato, nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica dell'appaltatore. Qualunque variazione all'Atto di Regolamentazione del Servizio dovrà comunque essere formalizzata mediante atto scritto controfirmato dalle parti.

2. In caso di consegna del servizio sotto riserva di legge, la successiva mancata stipulazione del contratto comporterà, ai fini della regolamentazione negoziale, il riferimento alle obbligazioni contenute nel presente Capitolato speciale, nei documenti di gara nonché alle condizioni tutte dell'offerta dell'Impresa risultata aggiudicataria.

3. Il complessivo delle attività oggetto del presente capitolato indicate all'Art.2 devono essere completate entro sei mesi dalla data di consegna del servizio e comunque entro il mese di marzo 2008. Per la più efficiente organizzazione del lavoro, l'appaltatore dovrà seguire il cronoprogramma allegato all'atto di regolamentazione del servizio, da concordare con il Comune.

4. Il Comune di Reggio Calabria potrà, ove ricorrano le condizioni di legge e di capitolato nonché la convenienza amministrativa, avvalersi della facoltà di cui all'Art. 57, quinto comma, lett. b), del D.Lgs.163/06, per non oltre due anni successivi alla stipulazione del contratto, previa comunicazione data all'aggiudicatario entro il 31.12.2007 per l'anno 2008 ed entro il 31.12.2008 per l'anno 2009. In questo caso, l'importo complessivo massimo di tutti i servizi posti a base della presente procedura è pari ad €41.600,00, oltre IVA di legge, ed è stato computato per la determinazione del valore globale del contratto, ai fini di cui all'Articolo 28 del d.lgs 163/06

5. Il Comune si riserva tuttavia la facoltà di risolvere il contratto, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l'Ente medesimo, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel contratto medesimo e nel presente capitolato.

6. Sono a carico della ditta appaltatrice tutti i materiali di consumo e la modulistica necessaria per ogni compito connesso con il servizio e per la cura dei rapporti con l'utenza, nonché l'onere per l'istruzione del personale impiegato e qualsiasi altra spesa necessaria per l'espletamento del servizio.

ART. 7 – PERSONALE E RESPONSABILE DEL SERVIZIO.

1. L'appaltatore, nell'esecuzione dei servizi di cui all' Art.2, dovrà assicurare la presenza di personale adeguato ed idoneo per il conseguimento dei risultati richiesti nel presente capitolato.

2. La composizione del gruppo non dovrà subire variazioni nel corso di svolgimento dell'indagine, sia nel numero che nelle qualifiche professionali indicate, se non previo consenso dell'Amministrazione.

3. Nell'offerta tecnica in sede di gara dovrà essere indicata la composizione del gruppo di progetto ed allegati i curriculum, in formato europeo, dei soggetti che lo compongono.

4. L'appaltatore dovrà, altresì, indicare in sede di gara - eventualmente anche all'interno dello stesso personale di cui al comma 1 - il nome ed il curriculum del coordinatore-referente, ed eventualmente di un sostituto, incaricato di mantenere ogni necessario ed utile rapporto con l'Amministrazione e con il Suo responsabile del procedimento.

5. Numero e nominativo - con relative qualifiche, mansioni - di tutto il personale impiegato nel servizio.

6. Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato

7. L'appaltatore, prima dell'attivazione del servizio, dovrà formare il proprio personale informandolo dettagliatamente dei contenuti del presente capitolato, al fine di adeguare il servizio agli standard richiesti, nonché sottoporre ogni addetto ad un ciclo di formazione operativa, secondo le finalità indicate dall'UO, per complessive 12 ore, di cui 4 ore almeno 2 giorni prima dall'avvio dei servizi e le successive 8 ore suddivisi in due cicli da 4 ore: uno ogni trimestre o comunque nelle tempistica che l'UO riterrà opportuna in ragione dell'efficacia del servizio. Per detta formazione, l'appaltatore dovrà mettere a disposizione un'attrezzata aula multimediale.

8. L'Amministrazione potrà richiedere all'Appaltatore la sostituzione di personale ritenuto non idoneo e, in tal caso, l'Appaltatore dovrà provvedere a quanto richiestogli, entro i successivi tre giorni lavorativi, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di maggior oneri.

9. Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica, le relative qualifiche, devono essere preventivamente comunicate all'Amministrazione Contraente per l'autorizzazione formale. In mancanza di siffatta autorizzazione il Fornitore non potrà procedere ad alcuna variazione.

10. L'Appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le vigenti norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 626/94 e s.m.i.), nonché quelle in materia di igiene sul lavoro, assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori, ivi comprese le disposizioni in materia di disabili. A tal fine l'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante l'adempimento dei predetti obblighi.

11. Il personale assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrati nel settore al quale appartiene l'Appaltatore sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione, ivi compresi eventuali e maggiori o minori costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi. Dai rapporti interni di debito-credito attinenti il personale impiegato nell'appalto il Comune resta assolutamente estraneo.

12. Tutti gli obblighi e gli oneri del personale impiegato, di cui al precedente comma 11, sono a carico dell'appaltatore, il quale ne è il solo responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa e di ogni indennizzo nei confronti del Comune medesimo.

13. Il personale, durante il servizio, dovrà mantenere un contegno riguardoso e corretto nei confronti dell'utenza.

14. L'appaltatore si impegna a far osservare al proprio personale gli oneri e le norme previste dal presente capitolato, il segreto professionale, il programma di ricerca e i tempi stabiliti nella proposta progettuale ovvero contenuti nell'atto di regolamentazione del servizio.

15. L'appaltatore si impegna a richiamare, a multare e, se del caso, a sostituire i dipendenti che non tenessero una condotta irreprensibile. Le segnalazioni e le richieste del Comune, in questo senso, saranno impegnative per l'appaltatore.

ART. 8 – COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

1. L'Amministrazione s'impegna, oltre a quanto altrove previsto nel presente capitolato:

a) a mettere a disposizione dell'appaltatore, prima dell'inizio del servizio, qualsiasi dato, reperibile presso il Comune, utile allo svolgimento e completamento dell'indagine, quale ad esempio: elenchi anagrafici, ecc.;

b) a nominare un proprio coordinatore con funzione di collegamento fra la ditta e l'Amministrazione stessa, nomina che verrà formalizzata nell'atto di regolamentazione del servizio.

ART. 9 - SUPERVISIONE E CONTROLLO

1. L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di eseguire, in ogni momento, verifiche e controlli sulle procedure della ditta al fine di accertare il regolare andamento del servizio.

2. Eventuali contestazioni dell'Amministrazione relativamente alle prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere sollevate, entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di conoscenza di atti, fatti e comportamenti inadempienti o difformi rispetto agli obblighi stabiliti dal presente capitolato, trascorso il quale termine non potrà essere più sollevata alcuna contestazione, intendendosi il silenzio dell'Amministrazione quale consenso al lavoro svolto e consegnato.

3. Le eventuali contestazioni dovranno essere notificate all'Appaltatore mediante lettera racc. A.R., nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi.

4. Il riscontro delle contestazioni notificate dovrà essere effettuato in contraddittorio tra le parti interessate entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della sopra citata raccomandata A.R.

5. Il verificarsi delle contestazioni di cui ai commi precedenti comporterà la sospensione dei termini di pagamento dell'intera rata in cui sono comprese le prestazioni contestate e fino alla definizione delle medesime contestazioni, senza che ciò possa determinare il ritardo nei restanti pagamenti dovuti all'Appaltatore.

6. L'Appaltatore è tenuto altresì a fornire al Comune tutte le notizie, i chiarimenti e gli atti che saranno ad essa richiesti.

ART. 10 - RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

1. Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato, comunque venute a conoscenza del personale della ditta in relazione all'esecuzione degli impegni contrattuali, non debbono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate, da parte dell'Appaltatore o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

2. Per l'inadempimento degli obblighi di cui al comma precedente, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni, all'appaltatore sarà applicata una penale da € 50,00 a € 500,00 per ciascuna violazione.

3. In caso di accertata responsabilità personale, la ditta dovrà allontanare chi è venuto meno all'obbligo della riservatezza, sempre fatto salvo l'esercizio di eventuali azioni civili o penali.

4. L'appaltatore è tenuto a dare istruzione al proprio personale affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate.

5. Ai sensi del D.Lgs. 30.6.2003, n. 196 ("codice sulla privacy"), i dati personali dei soggetti intervistati raccolti in occasione del servizio dovranno essere utilizzati unicamente ed esclusivamente per l'espletamento del servizio stesso e nel rispetto delle vigenti norme in materia, per il tempo strettamente necessario all'esecuzione del servizio. Tali dati sono e restano di esclusiva proprietà del Comune di Reggio Calabria e non potranno in alcun modo ed a qualsiasi titolo essere ceduti a terzi né utilizzati direttamente o indirettamente dall'Impresa aggiudicataria per scopi estranei all'esecuzione del servizio.

6. In caso di accertata violazione del presente articolo il Comune di Reggio Calabria si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali.

7. Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, si osservano le norme in materia di riservatezza richiamate nel Disciplinare di gara.

ART. 11 - GARANZIE ASSICURATIVE

1. L'aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto dell'aggiudicatario stesso, quanto dell'Ente

appaltante o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti allo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, anche se eseguite da parte di terzi.

2. A tal fine, prima della consegna del servizio, l'Aggiudicatario sarà necessariamente tenuto a stipulare una polizza assicurativa, con primario istituto assicurativo e di gradimento del Comune di Reggio Calabria, a copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al contratto, per qualsiasi danno che l'Aggiudicatario possa arrecare, all'Ente, ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi, anche con riferimento ai relativi prodotti e/o servizi, inclusi i danni derivanti da irregolare trattamento dei dati personali, ecc..

3. L'evento dannoso o il sinistro dovrà essere reclamato entro 6 (sei) mesi successivi alla cessazione delle attività del medesimo contratto.

4. In ogni caso, l'amministrazione comunale resta assolutamente estranea dai rapporti eventualmente intercorrenti tra la ditta appaltatrice ed i terzi in occasione ed a causa dello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato.

ART. 12 - PENALE. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.

1. La ditta aggiudicataria che effettui le prestazioni del servizio oltre i termini iniziale e finale indicati rispettivamente al 1° ed al 3° comma dell'articolo 6, è tenuta al versamento di una penale pecuniaria, nella misura di euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, che sarà dall'Amministrazione ritenuta sul corrispettivo dovuto.

2. L'inadempimento di taluno degli obblighi nascenti a carico dell'appaltatore dal contratto, dal presente capitolato e dalle norme di legge e di regolamento dagli stessi richiamati o cui gli stessi fanno rinvio, nonché il ritardo protrattosi per più di 15 giorni rispetto anche ad uno solo dei termini previsti dal contratto, dal presente capitolato e dalle norme di legge e di regolamento dagli stessi richiamati o cui gli stessi fanno rinvio, legittima l'amministrazione comunale ad avere per risolto di diritto il contratto d'appalto per effetto della semplice comunicazione al domicilio dell'appaltatore a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, restando salva l'azione per il riconoscimento del diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente patito e non ristorato dall'escussione della cauzione prestata in garanzia ai sensi del successivo art. 14.

ART. 13 - PAGAMENTO DEL PREZZO.

1. Il pagamento del corrispettivo d'aggiudicazione del servizio oggetto del presente capitolato verrà effettuato, mediante l'emissione di mandati di pagamento da estinguersi per quietanza diretta o mediante accredito presso il cassiere preventivamente indicato dalla ditta, in tre rate, come di seguito articolate:

- a) il 50% dell'importo di aggiudicazione entro il termine di sessanta (60) giorni decorrente dalla data di ricezione all'U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati* della comunicazione di avvenuta attivazione del numero verde, unitamente alla rituale fattura che dovrà essere vistata per regolarità del servizio dal responsabile del procedimento;
- b) il restante saldo del 50% dell'importo di aggiudicazione entro il termine di sessanta (60) giorni decorrente dalla data di deposito all'U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati* di tutte le copie dei supporti a lettura ottica e dell'altro materiale di cui rispettivamente ai punti E.3) dell'art. 2, lett. E), unitamente alla rituale fattura che dovrà essere vistata per regolarità del servizio dal responsabile del procedimento.

2. Trascorsi i termini per il pagamento di cui al comma precedente, in assenza di contestazioni per inadempimenti, cominciano a decorrere gli interessi nella misura del tasso legale al tempo vigente da corrispondere, unitamente al pagamento della sorte capitale, alla ditta fornitrice.

3. E' consentita alla ditta la cessione dei crediti maturati a seguito del presente appalto, sempre che risulti da atto pubblico o da scrittura privata autenticata e sia notificata al Comune e da questo accettata ai sensi dell'art. 69 del R.D. 18 novembre 1923, n. 2440.

ART. 14 - CAUZIONE

1. A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi nascenti dal contratto d'appalto e dal presente capitolato speciale, nonché a copertura delle somme spettanti all'amministrazione comunale a titolo di risarcimento dei danni eventualmente subiti per fatto dell'appaltatore o a titolo

di rimborso di spese anticipate per causa di inadempimenti o cattiva esecuzione del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà consegnare al Comune, prima della consegna del servizio, una cauzione dell'importo pari al dieci (10) per cento del corrispettivo complessivo d'aggiudicazione.

2. La cauzione di cui al comma precedente dovrà avere durata di almeno 180 giorni ed essere vincolata per tutta la durata del Contratto con possibilità di richiedere, in corso di rapporto, eventuali integrazioni, nella misura in cui l'Amministrazione si avvalga di essa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

3. La cauzione definitiva sarà infruttifera e dovrà essere costituita in una delle forme stabilite dalla legge 10/06/1982 n.348, ovvero:

- in contanti, con assegno circolare o in titoli di Stato presso il Tesoriere Comunale,
- mediante specifica fidejussione bancaria o polizza assicurativa alle seguenti necessarie condizioni:
 - essere incondizionata,
 - prevedere la clausola cosiddetta di "pagamento a semplice richiesta", obbligandosi il fideiussore, su semplice richiesta dell'Ente, ad effettuare il versamento della somma richiesta anche in caso d'opposizione del soggetto aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa,
 - prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, in deroga al disposto di cui all'Art. 1944, comma 2 cod. civ.,
 - avere copertura anche per il recupero delle penali contrattuali.

4. La cauzione definitiva verrà restituita al contraente al completo ed esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto.

5. In caso di risoluzione del contratto l'aggiudicatario incorre nella perdita della cauzione definitiva ed è esclusa la facoltà di sollevare eccezioni ed obiezioni, fatta salva la refusione del maggior danno in caso di cauzione insufficiente alla copertura integrale dello stesso.

ART. 15 – NORME FINALI

1. E' nullo ogni patto avente per effetto la cessione a terzi del contratto d'appalto del presente servizio.

2. Per ogni questione che dovesse insorgere tra il Comune e la ditta appaltatrice è escluso il ricorso all'arbitrato.

3. Sono a carico completo ed esclusivo della ditta tutte le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna eccettuata, comprese quelle del pagamento dei diritti di rogito.

4. Per quanto non previsto nel presente Capitolato trovano applicazione, in quanto qui non derogate, le disposizioni di legge contenute nel codice civile e nei testi normativi vigenti in materia di appalto di pubblici servizi.

IL DIRIGENTE
Igor Paonni