

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

La prestazione oggetto del contratto è il servizio di prenotazione di appuntamenti per i servizi anagrafici di sportello, come meglio di seguito specificato.

Attività di prenotazione di appuntamenti per i servizi anagrafici di sportello:

- attività di risposta telefonica all'utenza con numero dedicato dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 ed il martedì dalle 14.45 alle 17.45;
- fornitura di una serie di informazioni di base predeterminate dal servizio in ordine alle modalità di erogazione dei servizi;
- registrazione dell'appuntamento in apposito software allestito dal Comune

- modifiche alle registrazioni di appuntamenti richieste dal servizio a seguito di necessità derivanti da obblighi di chiusura per scioperi, assemblee od altri motivi;

ART. 2 - LUOGO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI E OBBLIGHI DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA.

Gli uffici destinati all'attività sono di proprietà comunale e sono ubicati in Reggio Emilia, in sede da destinarsi.

Il Comune di Reggio Emilia si obbliga a:

- mettere a disposizione i locali ed a cederli in comodato d'uso per tutta la durata contrattuale, completi di arredi e della strumentazione informatica necessaria per lo svolgimento del servizio ed a mantenerla in efficienza;
- a fornire tutta la documentazione in suo possesso utile per l'espletamento del servizio
- fornire il software necessario per lo svolgimento del servizio

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO E COPERTURA ORARIA DEL SERVIZIO

La prestazione delle attività oggetto della convenzione avrà inizio l'01/1/2022 e terminerà il 31/12/2023, con possibilità di rinnovo biennale; dovrà essere assicurata dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:30 ed il pomeriggio del martedì dalle ore 14:45 alle ore 17:45.

ART. 3/bis - CLAUSOLA SOCIALE

Ex art. 50 D.Lgs. 50/2016 è previsto l'assorbimento prioritario del personale attualmente impiegato nell'appalto come da prospetto manodopera allegato al presente capitolato di cui è parte integrante, che dovrà essere impiegato anche dall'appaltatore subentrante nel rispetto di quanto disciplinato dall'art. 30 c. 4 D.Lgs. 50/2016.

Ai sensi di quanto rilevato con deliberazione ANAC 590 del 28/07/2021 la Ditta affidataria sarà tenuta ad applicare al personale operante sul presente appalto del CCNL per i lavoratori e le lavoratrici delle cooperative del settore – sociosanitario- assistenziale – educativo e di inserimento educativo del 28/03/2019

ART. 4 - GESTIONE MINIMA DI PUNTI TELEFONICI RICHIESTI

Il servizio prevede un minimo di 4 postazioni telefoniche dedicate prevalentemente alla comunicazione frontale, gestite da personale con almeno tre anni di esperienza in servizi analoghi e con spiccate attitudini alle funzioni di ascolto, accoglienza e predisposizione alle risposte e alla comunicazione

ART. 5 - COMPENSI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso per la prestazione biennale sarà corrisposto in 24 rate mensili posticipate di uguale importo, previa verifica della regolare esecuzione e dietro presentazione di regolari fatture.

Le fatture elettroniche dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio Ipa per il Servizio "Servizi ai cittadini", 20017D, oltre al codice CIG.

I pagamenti verranno effettuati, di norma, entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture, previa verifica della regolarità contributiva attestata dal DURC.

In caso di accertata inadempienza degli obblighi contributivi, il Dirigente ne darà comunicazione all'aggiudicatario e procederà secondo quanto disposto dall'art. 31 del D.L. 69 del 21 giugno 2013 così come convertito nella legge 9 agosto 2013 n. 98.

ART. 6 – MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'affidamento del servizio avverrà mediante procedura aperta, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 60 e 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, riservata ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali") e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate, ai sensi di quanto previsto dall'art. 112 del D. Lgs 50/2016.

ART. 7 - IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo a base di gara è fissato in € 164.000,00 IVA esclusa, intesa come affidamento biennale con possibilità di rinnovo biennale e proroga tecnica di durata non superiore ai 6 mesi.

La base di gara è comprensiva di tutti gli oneri diretti e riflessi conseguenti alla gestione del servizio di cui al presente capitolato.

ART. 8 – OFFERTA

L'offerta tecnica è parte integrante del contratto come il presente capitolato.

Dopo la presentazione l'offerta non può essere né ritirata né modificata od integrata.

In caso di partecipazione da parte di Consorzi, questi sono tenuti ad indicare in sede di offerta, ai sensi dell'art. 48 comma 7 D.LGS. 50/2016, per quali consorziati concorrono.

ART. 9 – MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione del servizio avverrà a favore del soggetto che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa per l'Amministrazione ai sensi dell'art.95 comma 2 del D. Lgs 50/2016, secondo valutazione effettuata da apposita Commissione nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza ed economicità dell'azione amministrativa, in rapporto ai criteri di valutazione sotto indicati.

Le Commissione aggiudicatrice si atterrà ai criteri di valutazione di cui allegato OEV.

ART. 10 – AGGIUDICAZIONE

Il servizio sarà aggiudicato alla ditta che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto risultante dalla somma dei punteggi parziali ottenuti sulla base delle valutazioni dei singoli criteri.

Poiché l'aggiudicazione avviene in base all'offerta economicamente più vantaggiosa, tutti gli elementi di giudizio qualitativo forniti dalla ditta aggiudicataria, unitamente al ribasso di gara, costituiscono formale impegno e sono quindi integralmente recepiti nel contratto.

Il Comune si riserva di non procedere ad alcuna aggiudicazione e di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta ritenuta valida purché ritenuta congrua e vantaggiosa.

La procedura di gara si conclude con l'aggiudicazione provvisoria dichiarata dalla commissione in sede di gara.

L'aggiudicazione provvisoria diviene definitiva ed efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti e a seguito di adozione del provvedimento di aggiudicazione definitiva.

ART. 11 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO ED OBBLIGHI PARTICOLARI DELL'AFFIDATARIO

L'affidatario del servizio si impegna alla prestazione mediante la propria organizzazione aziendale e dovrà provvedere a comunicare al Comune il nominativo di un soggetto individuato quale referente e coordinatore dell'attività, prima dell'attivazione.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della Legge Regionale 4/02/1994 n. 7 l'affidatario, prima dell'inizio della prestazione, dovrà presentare il proprio progetto per l'inserimento dei lavoratori svantaggiati riferito alla tipologia della prestazione, riportante sia il numero dei soggetti svantaggiati, la tipologia dello svantaggio in relazione alla capacità lavorativa residua, il ruolo ed il profilo professionale di riferimento, nonché la presenza di piani individualizzati contenenti obiettivi a medio e lungo termine, numero e qualifica delle eventuali figure di sostegno.

Il contratto verrà stipulato ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli artt. 1559 – 1570 e 1655 –1677 del C.C. e pertanto il personale impiegato rimane estraneo al Comune di Reggio Emilia, facendo capo tutti gli obblighi e oneri assicurativi, previdenziali e infortunistici di legge al soggetto affidatario che ne è il solo responsabile.

ART. 12 - MODIFICHE DEL CONTRATTO

Ogni eventuale modifica alle attività previste dal contratto che intervenga in corso di attività dovrà essere concordata fra le parti ed essere oggetto di apposito atto aggiuntivo.

ART. 13 – OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e sicurezza, di cui al presente articolo, determina la risoluzione del contratto nelle ipotesi normativamente contemplate.

ART. 14 - REVOCA E CAUSE DI RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO - PENALI – DIVIETO DI CESSIONE

Il Comune si riserva la facoltà di revocare anticipatamente la convenzione nel caso di sopravvenute motivazioni di interesse pubblico.

In caso di inadempimento accertato dall'Amministrazione, nel concorso delle circostanze previste dagli artt. 1453 e segg. C.C. si farà luogo alla risoluzione del contratto, previa diffida dell'Amministrazione Comunale ad adempiere nelle forme stabilite dalla legge, senza pregiudizio della rifusione dei danni e delle spese.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio a terzi.

L'eventuale risoluzione per inadempienze da parte dell'aggiudicatario, avverrà senza oneri o risarcimenti allo stesso da parte dell'Ente se non quelli derivanti dalla liquidazione delle competenze dovute per le prestazioni rese nel periodo antecedente alla contestazione degli inadempimenti stessi.

Qualora l'aggiudicatario dovesse cessare l'attività o trasferirla ad altro titolare, sarà pure facoltà dell'Amministrazione comunale di recedere dal contratto in vigore o di continuarlo col nuovo titolare, fatta salva la responsabilità dell'aggiudicatario e del nuovo titolare per le obbligazioni anteriori al trasferimento. In caso di fallimento dell'aggiudicatario sarà facoltà dell'Ente di ritenere sciolto il contratto salvi gli effetti previsti dalla normativa vigente.

Il Comune applicherà le seguenti penali:

a) Nei casi di risoluzione del contratto di cui al presente articolo, sarà esperita azione di danno, per cui l'impresa aggiudicataria sarà tenuta al pagamento della maggior spesa eventuale che l'Amministrazione dovesse sostenere per l'affidamento ad altre imprese del servizio di cui si tratta. Infine verrà applicata la penalità di cui alla successiva lettera b) fino alla data in cui il servizio in danno risulterà attivato;

b) nel caso di mancata attivazione di una o più postazioni come risultanti dalla offerte tecnica, sarà applicata una penale di € 50,00 per ogni giornata, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì e di ogni mezza giornata il martedì).

Si procederà al recupero della penalità da parte dell'Ente appaltante mediante ritenuta diretta sui corrispettivi dovuti relativi al mese nel quale è assunto il provvedimento. Le penalità ed ogni altro genere di provvedimento adottati dall'ente appaltante saranno notificati alla Ditta aggiudicataria per iscritto a mezzo di raccomandata A.R..

ART. 15 - CAUZIONE DEFINITIVA E STIPULA

A garanzia dell'esatto e puntuale adempimento degli obblighi assunti, dell'eventuale risarcimento di danno, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere per fatto dell'Appaltatore a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio, l'aggiudicatario dovrà prestare idonea cauzione nella misura pari al 10% dell'importo dell'appalto ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs 50/2016 attraverso polizza fidejussoria assicurativa rilasciata da compagnie di assicurazione a ciò autorizzate o fideiussione bancaria.

La cauzione resterà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali, anche dopo la scadenza del contratto.

La stipula del contratto sarà effettuata secondo le modalità previste dal vigente Regolamento Comunale per la disciplina dei Contratti.

ART. 16 - SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il subappalto è normato ai sensi dell'art. 105 del d. lgs 50/2016.

E' vietato all'aggiudicatario di cedere ad altri i servizi in oggetto, sotto la comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto, con conseguente risarcimento dei danni e delle spese cagionate all'Amministrazione.

ART. 17 - RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Il soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali e assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di assicurazioni sociali e di sicurezza del lavoro.

Il Fornitore deve assicurare il proprio personale operante nei locali dell'Amministrazione comunale, per danni di qualsiasi natura ed entità che al predetto personale e cose possono derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati nei confronti dell'Amministrazione Comunale e fornire documentazione comprovante la stipula del contratto assicurativo, prima dell'inizio del servizio.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti del Comune di Reggio Emilia e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti e nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

E' fatto obbligo all'aggiudicatario di mantenere il Comune di Reggio Emilia sollevato ed indenne da richieste di risarcimento di danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

A tale scopo l'aggiudicatario dovrà stipulare polizza assicurativa RTC/RCO, con primaria compagnia di assicurazione, con massimali per sinistro pari ad € 1.500.000.

Nella polizza la ditta aggiudicataria dovrà obbligatoriamente indicare l'attività che sarà svolta all'interno dei locali dell'Ente e dovrà espressamente prevedere la rinuncia della rivalsa nei confronti dell'Ente.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti del Comune di Reggio Emilia dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

ART. 18 - RIMBORSI SPESE

Nulla spetterà ai soggetti interessati non aggiudicatari a titolo di rimborso per qualsiasi onere o spesa da essi incontrata nella redazione delle offerte.

ART. 19 - DUVRI

Non sussistono rischi di interferenza nell'esecuzione del servizio in oggetto e conseguentemente, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 comma 3-*bis* del D.Lgs. 81/2008, e dalla determinazione AVCP n. 3/2008 del 5.3.2008, per le modalità di svolgimento del servizio (servizi di natura intellettuale), non è necessario redigere il DUVRI e, conseguentemente, i costi per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a 0 (zero).

Tale documento potrà tuttavia essere redatto dallo stesso committente, anche su proposta dell'aggiudicatario in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative della prestazione, proposta da effettuarsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione ed a seguito della valutazione del committente.

ART. 20 – DISPOSIZIONI ANTIMAFIA

Il Comune, prima della stipula del contratto, acquisirà idonea documentazione attestante il rispetto delle disposizioni antimafia di cui al D.Lgs. 159/2010.

ART. 21 - CASI DI FORZA MAGGIORE

In caso di forza maggiore, che dovrà essere debitamente documentato, che renda impossibile la regolare attivazione del servizio, la ditta si impegna sin d'ora a darne immediata comunicazione al dirigente del servizio e a definire con lo stesso soluzioni tendenti a limitare al minimo il disagio derivante al Comune a seguito di quanto sopra.

ART. 22 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO N. 679/2016

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, Il Comune di Reggio Emilia, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Titolare del trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Comune di Reggio Emilia, con sede a Reggio Emilia, Piazza Prampolini n°1, cap 42121, Tel. 0522/456111.

3. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Comune di Reggio Emilia ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida SpA Via della Liberazione, 15 Bologna Tel 051/6338800 email: dpo-team@lepida.it.

4. Responsabili del trattamento

Il Comune di Reggio Emilia può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui il Comune ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dall'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 con tali soggetti il Comune sottoscrive contratti che vincolano il Responsabile del trattamento al rispetto dalla normativa.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dal Comune di Reggio Emilia per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per il conferimento del servizio oggetto del contratto di cui la presente informativa costituisce allegato integrante, e per i conseguenti adempimenti, quali le liquidazioni delle competenze e l'eventuale rendicontazione delle stesse.

I dati personali saranno trattati dal Comune di Reggio Emilia esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico o per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento.

Nell'ambito di tali finalità il trattamento riguarda anche i dati relativi alle iscrizioni/registrazioni al portale necessari per la gestione dei rapporti con il Comune di Reggio Emilia, nonché per consentire un'efficace comunicazione istituzionale e per adempiere ad eventuali obblighi di legge, regolamentari o contrattuali.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati potranno essere comunicati ai soggetti che, per specifica disposizione normativa regionale, statale o comunitaria, rendono obbligatoria la rendicontazione del servizio oggetto del contratto di cui la presente informativa costituisce allegato integrante.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea, salvo i casi previsti da specifici obblighi normativi.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra l'interessato può contattare:

- il Responsabile della protezione dei dati del Comune di Reggio Emilia: società Lepida SpA Via della Liberazione, 15 Bologna Tel 051/6338800 email: dpo-team@lepida.it pec: segreteria@pec.lepida.it

- il Titolare del trattamento dei dati Comune di Reggio Emilia, con sede a Reggio Emilia, Piazza Prampolini n°1, cap 42121, Tel. 0522/456111. mail: privacy@comune.re.it pec: comune.reggioemilia@pec.municipio.re.it

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di perfezionare il conferimento del servizio.

ART. 23 - SPESE CONTRATTUALI

Le spese conseguenti alla stipulazione della presente convenzione ed alla eventuale registrazione in caso d'uso, sono a totale carico dell'affidatario.

ART. 24 - DISCIPLINA DELLE CONTROVERSIE

Per eventuali controversie che dovessero insorgere in relazione al presente negozio, le parti riconoscono la competenza del Foro di Reggio Emilia.

ART. 25 - OBBLIGO DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della L. 136/2010, l'affidatario del servizio assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, secondo la disciplina contenuta nella legge ora richiamata art. 23.

ART. 26 – NORME GENERALI

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento alla normativa vigente in materia di servizi, alle disposizioni del codice civile, al Regolamento dei contratti e di contabilità del Comune di Reggio Emilia.

