

ART. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE – LOTTO 2 – CENTRALE OPERATIVA SERVIZI ANAGRAFICI

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

Il servizio "Servizi ai cittadini, cultura della sicurezza, legalità e pari opportunità" ha competenza in materia di gestione dei servizi anagrafici, fra i quali è ricompresa la nuova attività di emissione della carta d'identità elettronica, iniziata dal 15/1/2018;

il rilascio della carta d'identità elettronica deve avvenire, secondo le indicazioni fornite dal Ministero dell'Interno a mezzo di appuntamento all'utente, per la complessità dell'insieme di operazioni da svolgere in sede di emissione;

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 giovedì dalle 14.45 alle 17.45;
- fornitura di una serie di informazioni predeterminate dal servizio in ordine al rilascio del documento;
- 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

In considerazione della complessità della prestazione verrà svolto un monitoraggio al 31/10/2018 e 2019, volto a valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio tramite verifica della soddisfazione dell'utenza interna ed esterna, sull'efficienza in termini di copertura effettiva delle esigenze dell'utenza.

ART. 3 DURATA DEL CONTRATTO E COPERTURA ORARIA DEL SERVIZIO

La prestazione delle attività oggetto della convenzione avrà inizio l'01/08/2018 e terminerà il 31/07/2020, con possibilità di rinnovo biennale più proroga 6 mesi e dovrà essere assicurata dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:30 ed il pomeriggio del giovedì dalle ore 14:45 alle ore 17:45.

ART. 4 GESTIONE MINIMA DI PUNTI TELEFONICI RICHIESTI

Il servizio prevede un minimo di 2 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

Per le attività di back-office è prevista la gestione di almeno 2 postazioni informatiche gestite da personale con almeno tre anni di esperienza in servizi analoghi.

ART. 5 COMPENSI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso per la prestazione biennale è stabilito in € 84.000,00, soggetto a ribasso come da offerta dell'aggiudicatario, oltre IVA 22%, e 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, cultura della sicurezza, legalità e pari opportunità", 20O17D, 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 € 84.000,00 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.

l'importo complessivo del lotto in caso di rinnovo e opzioni è di € 189.000.

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 seguenti criteri di valutazione:

PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA: MAX 80 PUNTI ATTRIBUITI COME SEGUE:

VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA		PUNTI
Impiego di personale svantaggiato	indicare IN PERCENTUALE quanto personale svantaggiato si intende assumere	Punti massimi 20 Fino 30% = Punti 0 > a 30% fino a 40% = Punti 5 > a 40% fino a 50% = Punti 10 > a 50% fino a 60% = Punti 15 > a 60% fino a 70% = Punti 20

Gestione delle telefonate e delle risposte	presentare il progetto di gestione e ricezione delle telefonate, con indicazione delle modalità di smistamento e risposte (feedback)	Punti Da 0 a 40
Capacità di gestione del software	Descrivere le competenze informatiche del personale nell'utilizzo di software per gestione di appuntamenti	Punti Da 0 a 20

La Commissione giudicatrice procederà alla valutazione tecnica di tutte le soluzioni proposte, prima dell'apertura delle buste contenenti le offerte economiche utilizzando i coefficienti variabili tra zero ed uno, attraverso i quali si procede alla individuazione della offerta economicamente più vantaggiosa sulla base degli elementi di valutazione aventi tutti natura qualitativa:

0,00 Insufficiente
0,25 Sufficiente
0,50 Discreto
0,75 Buono
1,00 Ottimo

La Commissione giudicatrice formulerà la valutazione dell'offerta proposta secondo la formula di seguito enunciata:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a) è costituito dalla sommatoria (Σ) del numero totale dei requisiti (n) calcolati moltiplicando peso o punteggio attribuito (W_i) al requisito (i) per il coefficiente $V(a)_i$ della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno.

Pertanto i punti relativi ai sopra elencati progetti tecnici verranno attribuiti utilizzando il "Metodo aggregativo compensatore" di cui all'allegato P) del D.P.R. 5.10.2010 n. 207 e s.m.i.:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a)

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i)

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno

Σ_n = sommatoria

PUNTEGGIO OFFERTA ECONOMICA: MAX 20 PUNTI ATTRIBUITI COME SEGUE:

L'offerta economica, dovrà essere formulata prevedendo una percentuale in ribasso sull'importo posto a base di gara che ammonta complessivamente a € 84.000,00 (iva esclusa).

Il punteggio relativo all'offerta economica sarà assegnato utilizzando la seguente formula:

$$V_i = (R_i/R_{max})^a$$

Dove:

V_i = Coefficiente dell'offerta iesima

R_i = ribasso offerto dal concorrente

R_{max} = ribasso massimo offerto in gara

a = coefficiente >0

impiegando valori del esponente $a=0,5$

L'attribuzione dei 20 punti dell'offerta economica, sarà effettuata mediante il calcolo della Proporzionalità inversa con logica al rialzo attraverso la quale l'offerta di ciascun Operatore Economico viene messa in relazione inversamente proporzionale all'offerta (Ribasso) migliore.

Risulterà aggiudicatario il concorrente la cui offerta avrà ottenuto il punteggio complessivamente maggiore.

Il presente appalto sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa alla ditta che avrà conseguito il maggior punteggio prezzo/qualità e in caso di parità di punteggio, si procederà mediante sorteggio-

L'assegnazione del punteggio complessivo finale sarà la risultante della somma dei due punteggi (ossia offerta tecnica ed offerta economica). L'offerta è da intendersi comprensiva di ogni onere sociale e fiscale (Iva esclusa).

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 E 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.

La convenzione verrà stipulata 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.

L'affidatario è obbligato a utilizzare prioritariamente per lo svolgimento del servizio il personale operante fino al 31/12/2017 in analogo ruolo ed appartenente all'organico della Cooperativa Sociale che fino a tale data è risultata affidataria del servizio, se tale vincolo non costituisce grave ostacolo per lo svolgimento dell'attività aziendale.

ART. 12 MODIFICHE ALLA CONVENZIONE

Ogni eventuale modifica alla presente convenzione 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.

L'aggiudicatario resta obbligato per sé e gli eredi, ma al Comune è riservata la facoltà di dichiarare sciolto il contratto in caso di morte dell'aggiudicatario.

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) decorrente dal 01/04/2017 e fino alla data in cui il servizio in danno risulterà attivato;

b) nel caso di mancata attivazione di una o più postazioni di front – office e di back – office 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 ed il giovedì.

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

E' vietato all'aggiudicatario di subappaltare 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.

La Ditta deve 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.

Il trattamento economico da riservarsi al personale destinato alle attività del servizio dall'impresa aggiudicataria dovrà rispettare quello riservato dall'Ente ai propri dipendenti in servizio nelle qualifiche professionali vigenti.

ART. 18 TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del Decreto legislativo 196/03 i dati personali delle imprese partecipanti raccolti dall'Amministrazione per l'espletamento della gara d'appalto saranno trattati esclusivamente per i fini della procedura di gara medesima e per i successivi adempimenti contrattuali, che risultino disciplinati dalle norme di legge e di regolamento richiamate nel presente Capitolato.

ART. 19 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. 20 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. 21 – 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. 22 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.23 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E SICUREZZA DEI DATI PERSONALI

Tutte le informazioni derivanti dallo svolgimento del servizio non potranno essere utilizzate dall'affidatario per attività che esulino dalla prestazione di servizio stessa, impegnandosi l'affidatario a non divulgare a terzi informazioni o dati derivanti dalla propria attività presso il Comune di Reggio Emilia.

L'affidatario si impegna ad assicurare l'adozione delle misure indispensabili per la sicurezza dei dati gestiti, con particolare riferimento alle misure minime stabilite dall'art. 15 della L. 675/1996 e dal D.P.R. 318/1999 e s.m.i., ivi compresa la formale individuazione dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali.

Nel caso di inosservanza dei suddetti obblighi l'affidatario sarà passibile dell'applicazione di una penale pari al 10% dell'importo contrattuale, fatta salva la facoltà di risoluzione e risarcimento del danno.

ART. 24 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. 25 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. 26 OBBLIGO DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FIANZIARI

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. 27 – 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.

ART. 28 – RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi del D.Lgs 50/2016, art. 31, il responsabile del procedimento è individuato nella persona del dirigente Servizio Appalti, Contratti e Semplificazione Amministrativa, dott. Roberto Montagnani, individuando come DEC, Direttori dell'esecuzione Contratto per i servizi anagrafici, il sottoscritto, Dirigente del Servizio "Servizi ai Cittadini".

IL DIRIGENTE
(Dr. Alberto Bevilacqua)

Si approvano le clausole vessatorie ai sensi dell'art.1341 del codice Civile.

IL DIRIGENTE
(Dr. Alberto Bevilacqua)