



**Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità**

CAPITOLATO D'ONERI E DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. B), DEL D.LGS. 18 APRILE 2016, N. 50, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER DEDICATO AL NUMERO DI PUBBLICA UTILITA' 1522 A SOSTEGNO DELLE VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE E STALKING. IMPORTO A BASE D'ASTA € 475.000,00 IVA ESCLUSA.

(G. U. - Serie Generale - n. 163 del 14 luglio 2017)

CIG: 7179782F86

1. Quadro generale di riferimento

La Convenzione sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (Istanbul, 11 maggio 2011), ha rappresentato uno spartiacque fondamentale tra il passato e il presente, atteso che è il primo strumento internazionale giuridicamente vincolante volto a creare un quadro normativo completo a tutela delle donne contro qualsiasi forma di violenza, riconosciuta quale violazione dei diritti umani, e dunque come forma di discriminazione nei confronti delle donne (art. 3 della Convenzione), a fronte della quale stabilisce uno stretto legame tra l'obiettivo della parità tra i sessi e quello dell'eliminazione della violenza nei confronti delle donne.

La Convenzione di Istanbul ha, infatti, inequivocabilmente sancito che con l'espressione "violenza nei confronti delle donne" si intende "una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica che nella vita privata" (art. 3, lett. a).

Al fine di superare tale forma di discriminazione nei confronti delle donne, che trova la sua origine nel fattore culturale, la Convenzione prevede, con carattere vincolante e con valenza globale, misure specificamente dirette a combattere la violenza sulle donne, secondo tre Assi portanti: prevenzione della violenza contro le donne, protezione delle vittime e punizione dei colpevoli.

In linea con le indicazioni contenute nella suddetta Convenzione, il Governo italiano ha adottato il decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93, convertito in legge 15 ottobre 2013, n.119. L'intervento normativo del Governo, infatti, si è mosso parallelamente su un doppio binario: quello fondamentale della prevenzione e della protezione - tramite la previsione di norme che potenziano ed integrano gli strumenti già esistenti - e quello sanzionatorio/repressivo, novellando le vigenti disposizioni del codice penale e del codice di procedura penale.

Per il primo binario (azioni preventive e protettive) il citato decreto-legge ha, tra l'altro, previsto l'adozione di un "Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere".

Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2015, previa intesa in sede di Conferenza Unificata, è stato adottato il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere che ha l'obiettivo di mettere a sistema le azioni a favore delle donne vittime di violenza maschile secondo un approccio olistico e multilivello che consente di superare la logica emergenziale che connota la gestione del fenomeno.

Con intesa sancita, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n.131, in sede di Conferenza Unificata in data 27 novembre 2014, Rep. Atti n.146/CU, sono stati stabiliti i requisiti minimi dei Centri antiviolenza e delle Case rifugio al fine di garantire criteri omogenei al livello nazionale per l'erogazione dei servizi offerti alle donne vittime di violenza e ai loro figli minori.

L'articolo 2 della suddetta intesa, tra l'altro, stabilisce che il Centro antiviolenza può articolarsi anche con sportelli sul territorio dove vengono svolte le diverse attività e che deve garantire un numero telefonico dedicato attivo 24 h su 24, anche collegandosi al 1522, nonché deve aderire al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522 e deve assicurare l'ingresso nella mappatura tenuta dal Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri sulla base dei dati ricevuti dalle Regioni, nonché l'iscrizione negli appositi registri previsti dalle norme

regionali e/o accreditamento in relazione a quanto previsto dalle normative regionali. L'articolo 9 della predetta intesa, poi, stabilisce, tra l'altro, che anche le Case rifugio devono assicurare l'ingresso nella suddetta mappatura tenuta dal Dipartimento per le pari opportunità sulla base dei dati ricevuti dalle Regioni, nonché l'iscrizione negli appositi registri previsti dalla normativa regionale. Le Case rifugio, inoltre devono raccordarsi con i Centri antiviolenza e con gli altri servizi presenti sul territorio al fine di garantire supporto psicologico, legale e sociale per le donne che hanno subito violenza e i loro figli.

In questo nuovo quadro normativo – in particolare in attuazione della Convenzione di Istanbul, che all'art. 24 (Linee telefoniche di sostegno) del cap. IV (Protezione e sostegno) impone alle parti di adottare le misure necessarie per istituire a livello nazionale apposite linee telefoniche gratuite di assistenza continua per le persone vittime di violenza, e in attuazione del Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, con riferimento alla prevenzione del fenomeno della violenza contro le donne e al potenziamento delle forme di assistenza e sostegno per esse e il loro figli/figlie (punto 2. Obiettivi del Piano) - il servizio svolto con il numero di pubblica utilità 1522, attivato per la ricezione e la gestione di ogni segnalazione o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure e azioni che hanno come oggetto atti di violenza di genere e *stalking*, deve necessariamente raccordarsi al lavoro in rete interistituzionale che deve essere promosso e garantito dagli enti locali, nonché ai collegamenti diretti dei Centri antiviolenza con le Case rifugio e con altri Centri antiviolenza esistenti sul territorio. Attesa la necessità di porre in essere un servizio che sia di raccordo con i Centri antiviolenza, le Case rifugio, con gli altri servizi socio-sanitari e con le Forze dell'Ordine e che nel contempo fornisca una risposta celere, esaustiva ed efficace alle vittime di violenza di genere e *stalking*, il numero di pubblica utilità 1522 deve essere attivo in multilingue su tutto il territorio nazionale per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, compreso le domeniche e i giorni festivi. Tale servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni precise e di orientare in modo puntuale l'utenza verso i servizi presenti sul territorio nazionale, capaci di accogliere e di fornire l'adeguato supporto per superare condizioni di violenza, disagio, malessere e di grave emergenza, sia nell'ottica della prevenzione dei comportamenti violenti che del recupero e dell'accompagnamento dei soggetti responsabili degli atti di violenza, come previsto dal punto 5.6. del Piano d'azione straordinario.

Il servizio svolto con il numero di pubblica utilità 1522 si avvale della Mappatura 1522 fornita dal Dipartimento per le pari opportunità sulla base dei dati forniti dalle Regioni. Tale Mappatura contiene le informazioni sui servizi territoriali di riferimento presenti sull'intero territorio nazionale che agiscono nel contrasto della violenza di genere e *stalking*. I servizi censiti sono pubblici e privati no profit in coerenza con quanto sancito dall'Intesa del 27 novembre 2014. L'orientamento delle vittime sul territorio, svolto con il 1522, avviene sulla base della Mappatura che rappresenta lo strumento attraverso il quale le operatrici inviano le vittime verso servizi pubblici e privati dedicati presenti nel territorio prossimo e non rispetto al luogo ove risiede la vittima. Il gestore del 1522, inoltre, deve consentire ai Centri antiviolenza e alle Case rifugio, presenti nella Mappatura, a effettuare un collegamento diretto con il numero di pubblica utilità affinché possa avvenire celermente la presa in carico della vittima da parte di questi. Appare necessario, infatti, che il servizio 1522 non si limiti a svolgere solamente un'attività d'indirizzo, ma si assicuri che la vittima sia prontamente presa in carico ed aiutata nel rispetto della sua autonomia decisionale. Appare, pertanto, necessario che il servizio del 1522 fornisca alla chiamante ad un primo livello: ascolto immediato e qualificato di operatrici specializzate e professionali, adeguatamente formate, volto a stabilire un rapporto di fiducia con la chiamante, a comprendere tempestivamente il livello di gravità ed emergenza della situazione che gli viene descritta, e a fornire, ove necessario, una prima consulenza psicologica e/o legale; ad un secondo livello, ove occorrente in relazione alle caratteristiche e allo stato di bisogno riscontrato, volto alla segnalazione del caso da parte

dell'operatrici alle competenti strutture territoriali operative in ambito sanitario, sociale, di pubblica sicurezza e/o giudiziario, che garantisca un intervento integrato secondo il modello *multiagency*.

Per ogni servizio della Mappatura 1522 le operatrici rendono disponibili all'utenza le informazioni, costantemente aggiornate, relative all'indirizzo, numeri di telefono, fax, e-mail, giorni e orari di apertura al pubblico.

2. Pubblicazione atti di gara

L'Amministrazione metterà a disposizione, sul proprio sito internet <http://www.pariopportunita.gov.it>, sezione Bandi e Avvisi, sul sito istituzionale della Presidenza del Consiglio dei ministri: www.governo.it e sul sito www.serviziocontrattipubblici.it l'accesso libero ed incondizionato a tutti i documenti di gara. La documentazione di gara comprende:

1. Avviso di indagine di mercato;
2. Capitolato d'Oneri/ Disciplinare di gara ;
3. Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
4. Patto di integrità;
5. Schema di contratto.

3. Oggetto della gara

L'oggetto della gara è l'affidamento del servizio di gestione del *call center* dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e *stalking* (di seguito *call center*)

4. Stazione appaltante

La stazione appaltante è la Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le pari opportunità (indirizzo internet: www.pariopportunita.gov.it; indirizzo di posta elettronica certificata: progettiviolenza@pec.governo.it).

Il Responsabile Unico del Procedimento è la Dott.ssa Tiziana Zannini, Dirigente Ref. II Fascia del Dipartimento per le pari opportunità.

Nel sito del Dipartimento <http://www.pariopportunita.gov.it>, sezione Bandi e Avvisi, verranno pubblicate le FAQ di risposta ai quesiti concernenti la procedura di gara e pervenuti entro e non oltre le **ore 10.00 del giorno 20 ottobre 2017**. I suddetti quesiti dovranno pervenire esclusivamente al citato indirizzo di posta elettronica certificata: progettiviolenza@pec.governo.it. Non saranno prese in considerazione richieste pervenute in qualsiasi altra modalità (telefonica o via posta elettronica ordinaria).

5. Caratteristiche del servizio

5.1 Obiettivi

Obiettivo generale del servizio è quello di gestire il numero di pubblica utilità 1522 mediante telefonate, mail dedicate, chat e qualsiasi altro strumento informatico idoneo e legale volto a favorire efficacemente la fruizione dei servizi specializzati pubblici e privati presenti su tutto il territorio nazionale a favore delle vittime di violenza di genere e *stalking* o di testimoni.

Il servizio è fornito su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, compreso le domeniche e i giorni festivi; dovrà svolgersi necessariamente mediante impiego di operatrici professionali dedicate, altamente qualificate, specializzate e periodicamente aggiornate, le quali dovranno consentire all'utenza di esprimersi nella lingua di appartenenza perseguendo i seguenti obiettivi specifici:

- a. favorire nelle vittime l'acquisizione della consapevolezza della situazione in cui si trovano, anche mediante un primo inquadramento giuridico della problematica;
- b. informare le utenti sulle possibilità di accesso a servizi esistenti di tutela giuridica, sanitaria specializzata, di sostegno psicologico, di residenzialità, di inclusione sociale e lavorativa;
- c. orientare, in modo strutturato ed organizzato, la domanda di aiuto ai servizi specializzati pubblici e privati presenti sul territorio ed inseriti nella mappatura del 1522 (ad es. centri anti violenza, centri di ascolto, servizi sociali locali, forze dell'ordine, strutture sanitarie, pronto soccorsi ospedalieri e aziende sanitarie);
- d. garantire una specifica modalità di intervento per tutti i casi di emergenza (per situazioni di emergenza si intendono stati di pericolo che necessitano di un intervento immediato volto a proteggere la vittima e a impedire che questa possa trovarsi di fronte ad altre manifestazioni violente). Tale intervento può essere effettuato a seguito di quanto rappresentato dalle medesime vittime o da testimoni che contattano il call center. In siffatto caso le operatrici si attivano, collegandosi con le FF.OO., con un centro anti violenza, con una casa rifugio o con una struttura ospedaliera, al fine di poter garantire la tutela effettiva della vittima attraverso indicazioni utili concordate con il servizio adatto al caso. Le operatrici, inoltre, qualora la/il chiamante lo consenta e sussista un pericolo immediato dell'incolumità della vittima, trasferiscono la chiamata direttamente alle stesse FF.OO.;
- e. verificare l'effettiva presa in carico della vittima da parte dei servizi indicati dalle operatrici ovvero contattati direttamente dal call center;
- f. monitorare esiti dell'iter delle prese in carico.

Le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi sopra declinati dovranno essere almeno le seguenti:

1. l'ascolto telefonico attivo, qualificato e professionale dell'utenza, che favorisca in modo empatico la consapevolezza della situazione di violenza di cui sono vittime o testimoni al fine di stimolare la capacità di autodeterminarsi;
2. l'attivazione di strumenti informatici idonei per fornire risposte precise e qualificate all'utenza che si avvale di mail dedicate, chat o di qualsiasi altro strumento informatico;
3. l'attivazione di collegamenti telefonici o informatici diretti con le FF.OO., Centri anti violenza, Case rifugio, inserite nella mappatura 1522, o con strutture ospedaliere;
4. fornire indicazioni utili e precise al fine di consentire alle vittime di violenza una scelta consapevole sul percorso di tutela da intraprendere;
5. assicurarsi che le vittime, anche ai fini dell'aggiornamento della banca dati, abbiano usufruito dei servizi indicati dal *call center*;
6. fornire una risposta qualificata alle vittime di violenza di genere e *stalking* anche appartenenti a categorie potenzialmente vittime di discriminazioni (persone con disabilità, omosessuali, transessuali e cittadine/i stranieri);
7. effettuare la raccolta e l'archiviazione, in forma anonima codificata, dei dati relativi ai contatti pervenuti e agli esiti dei percorsi intrapresi a seguito delle indicazioni ricevute dalle vittime sulla base delle schede di rilevazione successivamente fornite al soggetto che stipula il Contratto;
8. trasmettere periodicamente *report* (trimestrale) al Dipartimento, contenente i dati di cui al punto 7 al fine di permettere un monitoraggio costante sui servizi resi dalle reti locali e sulle modalità di fruizione del servizio 1522 e sugli esiti dei percorsi intrapresi dalle vittime di violenza;

9. aggiornamento dei dati dei servizi pubblici e privati inseriti nella mappatura del 1522 al fine di dare informazioni precise alle/agli utenti e di contribuire all'aggiornamento dei dati.

5.2 Modalità di intervento del Call center

Il *call center* dovrà garantire, secondo le specifiche tecniche di seguito indicate, la continuità della gestione delle attività del numero di pubblica utilità 1522 intestato al Dipartimento, attraverso un servizio, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi, dedicato alla ricezione e la gestione di ogni segnalazione, denuncia o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni relative a violenza di genere e *stalking*.

In particolare, il servizio di *call center* dovrà permettere, all'utenza di esprimersi almeno nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo e arabo. Il servizio telefonico dovrà essere garantito nelle lingue diverse dall'italiano nelle fasce orarie di punta da concordare con il Dipartimento con la previsione, per gli orari non coperti, di un servizio di segreteria con risposta automatica che informi sulle modalità di accesso alle altre lingue. Per quanto riguarda il servizio fornito con le modalità informatiche, nel caso di contatti in lingue diverse dall'italiano, dovrà essere garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi.

Dovranno essere predisposte le seguenti modalità di intervento:

- a) che interesserà tutte le chiamate o i contatti in entrata, a prescindere dalla loro ubicazione territoriale, dovrà garantire un servizio di accoglienza specializzato e professionale, caratterizzato da capacità empatica all'ascolto e correttamente orientato ad una lettura di genere del fenomeno, volto a stabilire un rapporto di fiducia con l'utenza, a comprendere tempestivamente il livello di gravità ed emergenza della situazione che viene descritta e in grado di fornire il necessario sostegno psicologico e/o legale e di orientare l'utente nell'utilizzo dei servizi offerti sul territorio nazionale così come contenuti nella mappatura del 1522;
- b) ove occorrente in relazione alle caratteristiche e allo stato di bisogno riscontrato e nei casi in cui la segnalazione e/o richiesta di aiuto abbia carattere di urgenza per un imminente pericolo dell'incolumità della vittima, l'intervento dovrà essere repentino, a prescindere dall'ubicazione della vittima stessa, e dovrà garantire, ove necessario, l'azione diretta delle FF.OO., la presa in carico immediata da parte dei servizi offerti dai centri anti violenza, dalle case rifugio ovvero dagli altri soggetti facenti parte della rete territoriale, assicurandosi che siano in grado di accogliere la vittima in maniera adeguata e di facilitare la stessa negli spostamenti anche in altri territori regionali. Il *call center* dovrà, inoltre, garantire il trasferimento diretto di chiamata alle strutture pubbliche/private individuate e/o alle FF.OO.;
- c) il servizio deve inoltre consentire, in maniera anche anonima, la gestione attraverso lo strumento che ritiene più adatto e che deve essere chiaramente rappresentato nell'offerta, la possibilità di segnalare alle autorità competenti contenuti illeciti riscontrati sui vari media e che si ritiene potenzialmente capaci di diffondere una cultura discriminatoria e violenta di genere;
- d) il servizio è svolto nel rispetto del diritto alla riservatezza dell'utente e/o di chi effettua la segnalazione e in ogni caso all'osservanza della disciplina sul trattamento dei dati personali dettata dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni e integrazioni.

Sul piano delle attività complementari e di supporto il gestore tra l'altro si impegna:

1. a garantire la disponibilità di una banca dati evoluta, accessibile anche dal Dipartimento, per la costituzione di un sistema informativo della conoscenza in grado di storicizzare le richieste di contatto, di analizzare i flussi, di dare contezza del percorso intrapreso dalle vittime richiedenti aiuto e di elaborare analisi di sintesi. La banca dati dovrà essere anche alimentata con i dati già in possesso del Dipartimento. I dati e le analisi della banca dati dovranno essere resi disponibili nel formato più conveniente per il Dipartimento ai fini dell'alimentazione della istituenda banca dati nazionale dedicata al fenomeno della violenza del Dipartimento;
2. a garantire il *porting* di tutti i dati presso la banca dati dell'aggiudicatario successivo nel caso di interruzione del servizio o non riassegnazione dello stesso a fronte di nuova gara;
3. a garantire la raccolta, archiviazione ed elaborazione statistica, trimestrale, dei dati raccolti, al fine di realizzare un monitoraggio sulle caratteristiche dei casi pervenuti al numero di pubblica utilità 1522 e sui servizi resi dai soggetti delle reti territoriali, da trasmettere al Dipartimento;
4. a fornire una relazione statistica sull'attività del call center, in cui sarà necessario prevedere un particolare approfondimento sui profili delle vittime di *stalking*, sulle immigrate e sulle persone con disabilità. La stessa relazione, da elaborare e trasmettere al Dipartimento con cadenza trimestrale, darà un'interpretazione approfondita dei dati raccolti periodicamente.
5. a fornire l'analisi dei dati intra-periodo rispetto alla realizzazione dei predetti rapporti statistici ed altri elaborati ad hoc entro 48 ore dalla richiesta del Dipartimento;
6. ad aggiornare tempestivamente i dati relativi ai servizi pubblici e privati inseriti nella mappatura 1522;
7. a garantire le attività di controllo di qualità del servizio delle operatrici/operatori telefoniche/telefonici al fine di focalizzare tutte le criticità del servizio per apportare eventuali interventi correttivi da concordare con il Dipartimento di volta in volta.

Si richiede di garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni *call center* tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali l'ampliamento del servizio in caso di campagne pubblicitarie, lo svolgimento di eventuali altre attività al momento non prevedibili dovute, ad esempio all'intervento di normativa sopravvenuta o sciopero del personale. Ad ogni modo, dovrà essere garantita in ogni momento la presenza di almeno due operatrici telefoniche e almeno un'operatrice che si occupa di gestire i servizi informatici, nonché una esperta per il supporto legale.

5.3 Proprietà e costi del servizio

La proprietà, i costi di gestione e di attestazione del numero di pubblica utilità 1522, completamente gratuito per l'utenza, rimarranno a carico del Dipartimento al di fuori del presente appalto.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire la "*Number Portability*" in modo tale che il Dipartimento possa conservare la numerazione attivata nell'ambito del servizio, nonché la raggiungibilità del numero 1522 da parte di qualsiasi operatore attuale e futuro, con il quale l'Aggiudicatario gestirà tutti i rapporti necessari per garantire il servizio.

L'Aggiudicatario dovrà, infine, farsi carico completamente di questo servizio, al fine di salvaguardare gli investimenti per la diffusione e la promozione della relativa numerazione e per non apportare difficoltà alla continuità del servizio.

5.4 Banca Dati

Gli operatori del call center dovranno avere a disposizione una banca dati, appositamente ideata, strutturata e aggiornata dall'Aggiudicatario corredata di un idoneo *software* di interrogazione in grado di fornire supporto istantaneo all'operatrice, almeno sui seguenti sottosistemi:

- **Contatto:**

- archivio contenente ID contatto, data e ora, identificazione interlocutore, motivo del contatto, dati statistici, nazionalità, note, tipo di violenza, tempi e durata della violenza, informazioni giuridiche richieste, provincia dell'interlocutore, scheda di emergenza, scheda vittima di violenza o *stalking*, modalità di risoluzione caso, la lingua adoperata dagli operatori telefonici nella conduzione del colloquio, esito della chiamata.

- **Mappatura 1522:**

- archivio contenente elenco servizi pubblici e privati, indirizzi, referenti, orari di apertura.

I dati sopra elencati dovranno essere trattati nel pieno rispetto della normativa di cui al D.lgs. 30 giugno 2003 n.196 e s.m.i. Nell'offerta, ai fini della valutazione, dovranno essere esplicitati gli eventuali ulteriori dati e informazioni che saranno memorizzati, le relative *query* messe a disposizione nonché la tecnologia ed il database adottati. Il progetto di dettaglio della banca dati dovrà essere concordato dall'Aggiudicatario con il Dipartimento e dallo stesso approvato.

5.5 Piano di Esecuzione

Il Piano di esecuzione dell'operatività del *call center* – in formato allegato- dovrà essere presentato in maniera dettagliata anche nelle scadenze temporali di esecuzione nell'offerta tecnica e potrà in ogni caso prevedere successive ed eventuali rimodulazioni operative per esigenze e d'intesa con il Dipartimento, a costi invariati.

Con cadenza trimestrale sarà effettuata una verifica del piano in corso d'opera per realizzare gli aggiornamenti necessari.

5.6 Dotazioni e requisiti minimi del *call center*

L'Aggiudicatario dovrà prevedere l'installazione, la personalizzazione della configurazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemistico dell'infrastruttura tecnologica utile allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

Al fine di garantire modalità di intervento adeguate a quanto richiesto dal presente capitolato d'oneri e disciplinare di gara, il *call center* dovrà prevedere:

- operatrici, precedentemente formate e con comprovata esperienza, esclusivamente dedicate al servizio telefonico 1522, destinate all'ascolto, orientamento, informazione, accoglienza e presa in carico delle segnalazioni pervenute;
- consulenti esperti per le attività di formazione, aggiornamento e supporto psicologico alle operatrici;
- strumentazioni *software* e *hardware*;
- servizi di *disaster-recovery* e *back-up*;
- servizi di monitoraggio e rendicontazione della qualità del servizio;
- di essere necessariamente ubicata nel territorio italiano;

- un sistema di accoglienza telefonica ACD (“coda visibile”) per la gestione delle code in attesa e l’instradamento delle chiamate agli operatori, ovvero per ciascuna chiamata accodata il sistema deve fornire all’utenza, tramite annuncio vocale personalizzato per tutto il tempo di attesa in coda e fino all’inoltro della chiamata alla prima operatrice libera, la durata di attesa prevista oppure il numero ordinale di posizione in coda. Si precisa che il Dipartimento ritiene parametro di qualità un tempo massimo di attesa di tre minuti;
- di ottemperare ai requisiti previsti dal D.lgs del 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

6. Gruppo di lavoro

La composizione e l’organizzazione del gruppo di lavoro dovrà essere coerente con le esigenze espresse nel presente capitolato d’oneri e disciplinare di gara e con le caratteristiche del servizio previste dall’offerta. Nel gruppo di lavoro dovrà essere assicurata la presenza di competenze idonee a garantire l’elevata qualità del servizio richiesto, con professionalità che dovranno essere individuate nei campi della psicologia, sociologia, giurisprudenza, comunicazione interculturale, pari opportunità, statistica.

La configurazione minima richiesta del *team* per la realizzazione del servizio è la seguente:

- 1 esperta/o senior, in qualità di responsabile di gestione del servizio, con esperienza almeno decennale nella gestione di linee telefoniche di numeri di pubblica utilità a favore delle vittime di violenza di genere e *stalking*;
- 1 esperta/o senior, con esperienza almeno quinquennale in materia di consulenza legale alle vittime di violenza di genere e *stalking*;
- 1 esperta/o per il supporto psicologico delle operatrici, con esperienza almeno biennale nel sostegno alle vittime di violenza di genere;
- un numero adeguato di operatrici telefoniche adeguatamente formate.

La/Il Responsabile di gestione del Servizio è preposta/o alla supervisione ed al coordinamento delle attività del servizio previste nel capitolato d’oneri e disciplinare di gara dovrà essere in grado di rispondere in ogni momento ad ogni eventuale sollecitazione da parte del Dipartimento.

La/Il Responsabile di gestione del Servizio rappresenta quindi la/il principale interlocutrice/re del Dipartimento in merito ai risultati e alla funzionalità complessiva del servizio offerto.

Per ciò che concerne le figure professionali adibite ad operatrici del *call center*, invece, esse dovranno:

- assicurare la loro presenza nella sede adibita al servizio;
- attendere al corretto espletamento delle attività loro assegnate dalla/dal Responsabile di gestione del Servizio;
- essere in numero tale da garantire il rispetto degli *standard* di servizio richiesti con il presente capitolato d’oneri e disciplinare di gara (copertura h. 24, tempi minimi di attesa, servizio multilingua almeno di inglese, francese, spagnolo e arabo, etc.);
- essere esclusivamente dedicate al servizio relativo al numero di pubblica utilità 1522;
- essere selezionate tra personale con esperienza qualificata, formativa e professionale nel campo dei servizi di supporto alle vittime di violenza di genere e *stalking*;
- possedere una capacità empatica all’ascolto, essere in grado di affrontare linguisticamente e culturalmente ogni richiesta posta dall’utenza, identificando i relativi bisogni, fornendo le

- più opportune risposte alle richieste presentate e costruendo un rapporto fiduciario con l'utenza;
- possedere un'appropriata conoscenza delle normative inerenti la violenza di genere e lo *stalking*;
 - essere in grado di utilizzare supporti e *database* informatici.

In aggiunta alla configurazione minima del gruppo di lavoro, il proponente potrà inserire tutte le ulteriori figure professionali che dovesse ritenere utili per la migliore realizzazione dei servizi richiesti.

Il soggetto proponente dovrà descrivere, all'interno dell'offerta tecnica, l'organizzazione del gruppo di lavoro proposto, anche in termini di dispositivi di interazione con il Dipartimento, da un lato, e fra i componenti del gruppo di lavoro stesso, dall'altro. Dovrà inoltre esporre la quantificazione e la ripartizione dell'impegno, in termini di gg/uomo, delle singole risorse professionali che saranno utilizzate.

Si richiede un piano formativo periodico che dovrà riguardare i seguenti ambiti:

- comunicazione, relativamente alle tecniche di ascolto ed alla conduzione empatica del contatto;
- sociologico e psicologico concernente le tematiche della violenza di genere e lo *stalking*;
- giuridico, riguardante gli aspetti normativi ed i meccanismi di tutela offerti alla vittima;
- conoscenza del territorio e dei servizi di assistenza presenti;
- tecnico-informatico, per l'utilizzo ottimale degli strumenti e dei sistemi informativi a supporto.

Il costo dei corsi di formazione rimane a carico dell'Aggiudicatario.

Il gruppo di lavoro indicato dal soggetto proponente in sede di offerta non potrà essere modificato senza il preventivo consenso del Dipartimento. Qualora l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, si trovasse nelle condizioni di dover sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta di accordo formale, indicando i nominativi e le referenze delle/dei sostitute/i che intende proporre al Dipartimento, che dovranno comunque vantare requisiti equivalenti, o superiori, a quelli posseduti dalle/dai componenti da sostituire.

7. Criteri di aggiudicazione

La procedura di aggiudicazione è quella negoziata, preceduta dalla consultazione di soggetti potenzialmente idonei a ricevere l'incarico, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo, a norma dell'art. 95 del citato decreto legislativo.

8. Corrispettivo del servizio

A fronte dello svolgimento del servizio oggetto del presente appalto è stabilito un corrispettivo massimo, da valere ad ogni effetto anche quale base d'asta della procedura, di Euro 475.000,00 (quattrocentosettantacinquemila/00) al netto di IVA comprensivo degli oneri per la salute e la sicurezza, di cui all'art. 95 comma 10, non soggetti a ribasso.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 26 commi 1, 2, 3 e segg. del D.Lgs. n. 81/2008, non sussiste l'obbligo di elaborazione del D.U.V.R.I. in quanto gli oneri di sicurezza per i rischi da interferenza sono pari a zero, tenuto conto della natura strettamente intellettuale del servizio.

9. Durata del rapporto

Per il servizio oggetto del presente appalto la durata è stabilita in dodici mesi a decorrere dalla data di comunicazione all'operatore economico affidatario dell'avvenuta registrazione del decreto di approvazione del contratto da parte degli organismi competenti.

10. Requisiti e condizioni minime di partecipazione

Saranno ritenute ammissibili le candidature presentate dagli operatori economici di cui all'art. 45 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, i quali:

- 1) siano in possesso dei requisiti generali previsti dall'art. 80 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e non si trovi in alcuna delle cause ostative alla partecipazione stabilite dal medesimo articolo e dalla normativa vigente;
- 2) siano iscritti, per attività rispondente a quella oggetto del presente affidamento, al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA) o altro corrispondente Registro commerciale o professionale vigente in diverso Stato UE e abbiano oggetto sociale coerente con l'oggetto del servizio in affidamento (**requisito di idoneità professionale**). Qualora si tratti di soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA questi dovranno necessariamente essere in possesso di uno statuto che preveda espressamente come scopo il contrasto ai fenomeni di violenza di genere o *stalking*;
- 3) ai sensi dell'art. 83 e dell'allegato XVII parte I (**requisito di capacità economica e finanziaria**) del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, abbiano una comprovata solidità economica consistente nel possesso del seguente requisito: fatturato globale realizzato negli ultimi due esercizi finanziari chiusi alla data di presentazione dell'offerta non inferiore a Euro 400.000,00 (quattrocentomila/00) IVA esclusa;
- 4) ai sensi dell'art. 83 e dell'allegato XVII parte II (**requisito di capacità tecnico-professionale**) del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50, che possiedano il seguente requisito: aver gestito, per conto proprio o di terzi, servizi di accoglienza telefonica e servizi di sostegno psicologico o consulenza legale alle vittime di violenza di genere e *stalking*;
- 5) siano in posizione regolare nei confronti degli adempimenti prescritti dalla legge 12 marzo 1999, n. 68;
- 6) non abbiano commesso violazioni, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse;
- 7) assicurino la regolarità contributiva di cui all'articolo 2 del decreto-legge del 25 settembre 2002, n. 210, convertito dalla legge 22 novembre 2002, n. 266;
- 8) non si siano avvalsi di piani individuali di emersione di cui alla legge del 18 ottobre 2001, n. 383, come modificata dalla legge 22 novembre 2002, n. 266, ovvero se ne siano avvalsi tramite un periodo di emersione ora concluso;
- 9) non partecipino alla selezione in più di un'associazione temporanea, consorzio o soggetto di cui all'art. 45 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e non partecipino simultaneamente in forma individuale ed in associazione temporanea o consorzio;
- 10) siano in regola con la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, sicurezza, igiene del lavoro, previdenza, malattie professionali ed ogni altra disposizione ai fini della tutela dei lavoratori, ai sensi del decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i..

In sede di lettera di invito verrà richiesto ai concorrenti di confermare in via specifica il possesso dei suindicati requisiti che saranno verificati, nelle more della costituzione della Banca Dati Nazionale degli operatori economici, dalla stazione appaltante mediante il sistema AVCPASS tramite il numero di PASSOE comunicato dall'operatore economico. Nella stessa lettera di invito verrà richiesto agli operatori economici di rendere, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n. 190, la dichiarazione di accettazione del Patto d'Integrità (allegato 2), a firma del legale rappresentante/procuratore, utilizzando il format già reso disponibile in sede di avviso di indagine di mercato del 18 ottobre 2016.

E' consentita la partecipazione da parte di R.T.I. e consorzi di concorrenti, anche se non ancora costituiti (quindi raggruppandi e costituendi), ai sensi dell'art. 48, comma 8, del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50.

E' fatto divieto agli operatori economici di partecipare alla procedura in forma individuale e contemporaneamente in forma associata (R.T.I., consorzio, G.E.I.E.) ovvero di partecipare in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio, pena l'esclusione dalla procedura dell'impresa medesima e dei R.T.I. o consorzi o G.E.I.E. ai quali il soggetto partecipa.

E' vietata l'associazione in partecipazione nonché qualsiasi modificazione del R.T.I. e dei consorzi o G.E.I.E. rispetto alla composizione quale risultante dall'impegno preso in sede di manifestazione di interesse.

11. Modalità e termini di presentazione delle offerte

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà pervenire al seguente indirizzo: **Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità, Servizio conservazione, informatizzazione e ricerca della documentazione – Via dell'Impresa 90 – CAP 00187 Roma** entro e non oltre il termine perentorio di scadenza delle **ore 12:00 del 30 ottobre 2017** pena l'irricevibilità dell'offerta.

L'offerta dovrà essere contenuta, a pena di esclusione dalla gara, in un unico plico, chiuso e sigillato sui lembi di chiusura, con ceralacca, con striscia di carta incollata o con nastro adesivo, idonei a garantire la sicurezza contro eventuali manomissioni. Al fine dell'identificazione della provenienza, il plico dovrà recare all'esterno, altresì, le indicazioni del mittente e cioè la denominazione o ragione sociale con indicazione della sede legale, indirizzo pec e P.IVA, nonché la seguente dicitura: **“Gara per l'affidamento del Servizio di gestione del Call Center dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e stalking”**.

Il plico potrà essere inviato mediante servizio postale, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, o mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati, ovvero consegnato a mano da un incaricato dell'impresa - soltanto in tale ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna - nelle giornate non festive dal **lunedì al venerdì, dalle ore 9:30 alle ore 12:00**. L'invio del plico contenente l'offerta resta comunque a totale ed esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Amministrazione appaltante, ove per disguidi postali o di altra natura ovvero per qualsiasi motivo, il plico non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione. Il plico pervenuto oltre il suddetto termine perentorio di scadenza, anche per causa non imputabile al concorrente ed anche se spedito prima del termine medesimo, comporta l'esclusione dalla gara; ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata con avviso di

ricevimento, a nulla valendo, in tal caso, la data di spedizione risultante dal timbro postale dell'agenzia accettante.

L'ufficio ricevente non assume responsabilità alcuna per i casi di ritardi nel recapito dei plichi da parte dei vettori prescelti dai concorrenti.

All'interno del plico dovranno essere inserite, a pena di esclusione dalla gara, tre distinte buste, identificate dalle lettere "A", "B" e "C", chiuse e sigillate, sui lembi di chiusura, con ceralacca, con striscia di carta incollata o con nastro adesivo, idonei a garantire la sicurezza contro eventuali manomissioni. Al fine dell'identificazione della provenienza delle buste, queste ultime dovranno recare all'esterno il timbro dell'offerente, la firma del legale rappresentante o del procuratore speciale all'uopo incaricato dalla stessa.

Le tre buste, "A", "B" e "C", oltre alle indicazioni del mittente e cioè la denominazione o ragione sociale, dovranno, altresì, riportare rispettivamente le seguenti diciture:

busta "A – **DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**"

busta "B – **OFFERTA TECNICA**"

busta "C – **OFFERTA ECONOMICA**"

11.1 Contenuto della busta "A"

La busta A "DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA" dovrà contenere:

- a) Domanda di partecipazione redatta in lingua italiana, sottoscritta, nei modi ed agli effetti previsti dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, siglata in ogni sua pagina dal legale rappresentante o procuratore speciale del concorrente e corredata di fotocopia non autenticata dei relativi documenti di riconoscimento in corso di validità legale, nonché, in caso di sottoscrizione della domanda da parte di procuratori speciali, delle relative procure notarili (o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza). La domanda di partecipazione dovrà contenere l'indicazione del domicilio eletto, dell'indirizzo di posta elettronica certificata al fine dell'invio delle comunicazioni.
- b) il Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) redatto in conformità al modello (allegato 3) unito al presente atto, a mezzo del quale i concorrenti (nonché le eventuali imprese ausiliarie) attesteranno il possesso dei requisiti generali e speciali di partecipazione stabiliti o richiamati ai precedente paragrafo 10 e forniranno le altre informazioni necessarie per la partecipazione alla procedura.
- c) In caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese già costituiti o in via di costituzione e in caso di Consorzi di concorrenti, ogni impresa componente dovrà presentare il DGUE. Per i Consorzi di concorrenti (anche in forma societaria) di cui alla lettera e) dell'art. 45 del d.lgs. 50/2016 già costituiti, dovrà essere presentato il DGUE anche per il Consorzio. Per gli altri Consorzi, ovvero per i Consorzi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 48 del d.lgs. 50/2016 oppure per i GEIE o le aggregazioni di rete, si applicano le modalità di partecipazione stabilite o derivanti dalle specifiche disposizioni di riferimento. In ogni caso dovrà essere presentato un autonomo DGUE per ciascuna impresa partecipante all'appalto.
- d) Dichiarazione, resa dal legale rappresentante ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, corredata di fotocopia del documento d'identità del dichiarante, in cui si attesti:

- di non trovarsi in alcuna delle cause di cui all'art. 80 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 né in alcuna delle condizioni comportanti violazione dei divieti di cui al medesimo articolo, nonché altre cause ostative alla partecipazione stabilite dalla normativa vigente;
 - che a carico del concorrente non è stato irrogato alcun provvedimento interdittivo alla contrattazione con le pubbliche amministrazioni ai sensi del d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
- e) Dichiarazione sostitutiva di certificazione, resa dal legale rappresentante ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, attestante: 1) numero e data di iscrizione al registro delle Imprese; 2) denominazione e forma giuridica dell'impresa; 3) indirizzo e sede legale; 4) oggetto sociale; 5) durata, se stabilita; 6) nominativo/i del/i legale/i rappresentante/i. In caso di soggetti non tenuti all'iscrizione nel registro delle Imprese, ciò dovrà essere espressamente attestato nella dichiarazione sostitutiva di certificazione, nella quale dovranno comunque essere forniti gli stessi elementi individuati ai precedenti punti 2), 3), 4), 5) e 6), con indicazione del diverso Registro o Albo in cui l'operatore economico sia eventualmente iscritto. Qualora si tratti di soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA questi dovranno produrre l'atto costitutivo e lo statuto che preveda espressamente come scopo il contrasto ai fenomeni di violenza di genere o *stalking*;
- f) Dichiarazione del legale rappresentante del concorrente in cui si attesti:
- di ritenere il prezzo offerto remunerativo e comprensivo di ogni spesa e di ogni onere di qualsiasi natura sia tecnica che economica o comunque connessa con l'esecuzione del servizio in oggetto;
 - di essere a perfetta conoscenza della natura dei servizi richiesti e di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente il servizio in oggetto;
 - che l'offerta è vincolante per il concorrente per un periodo di 180 giorni dalla scadenza fissata per la ricezione delle offerte;
 - di non avere nulla a che pretendere nel caso in cui l'Amministrazione appaltante non proceda ad aggiudicazione.
- g) In caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento, quanto previsto all'articolo 89, comma 1, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50. Nell'ipotesi in cui il concorrente, singolo o in forma riunita, intenda ricorrere all'istituto dell'avvalimento, all'interno della Busta A dovrà essere contenuta, a pena di esclusione, il DGUE dell'Impresa Ausiliaria e la documentazione prevista all'art. 89 del d.lgs. 50/2016.

In caso di partecipazione di raggruppamenti temporanei o consorzi di concorrenti o GEIE:

- le dichiarazioni indicate ai precedenti punti a) e d) e) dovranno essere sottoscritte dal legale rappresentante della mandataria in caso di raggruppamenti o consorzi già costituiti; dai legali rappresentanti di tutti gli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o il consorzio, in caso di raggruppamenti o consorzi non ancora costituiti all'atto della presentazione dell'offerta.
 - le dichiarazioni indicate ai precedenti punti b) e c) dovranno essere presentate da ciascuna impresa associata o consorziata.
- h) Dichiarazione resa dal legale rappresentante, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, attestante il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico professionale (ai sensi dell'All. XVII del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50), di cui ai punti 3 e 4 del paragrafo 10. La dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di capacità tecnico-professionale dovrà contenere l'indicazione del soggetto committente, laddove esistente, l'importo (in caso di RTI la quota spettante), il periodo di esecuzione ed il contenuto di massima, oggetto del

servizio. In caso di partecipazione di raggruppamenti temporanei o consorzi di concorrenti o GEIE, la documentazione di cui al presente punto dovrà essere presentata da ciascuna impresa associata o consorziata che possiede il requisito. Qualora il concorrente non sia in grado, per giustificati motivi specificati in apposita dichiarazione resa dal legale rappresentante ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, di presentare la documentazione richiesta, può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla Stazione appaltante, ai sensi dell'art. 86, comma 4 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50. La commissione aggiudicatrice valuterà la congruità della motivazione indicata e l'idoneità del/i documento/i sostitutivo/i presentato/i dal concorrente (ad es. dichiarazioni IVA o imposta equivalente in ambito UE).

- i) Garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo a base d'asta al netto dell'IVA, conformemente a quanto stabilito dall'art. 93 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, costituita mediante polizza fideiussoria, bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art 107 del d.lgs 1° settembre 1993, n. 385, con validità 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta. Tale garanzia dovrà prevedere:
- la rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
 - la rinuncia espressa all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
 - la sua operatività entro quindici giorni su semplice richiesta scritta di questa Amministrazione.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo sono ridotti del 50% per i concorrenti che siano in possesso dei requisiti di cui al comma 7 del citato art. 93 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Nel caso di RTI o Consorzio o GEIE il concorrente potrà godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutti i soggetti che lo costituiscono siano in possesso dei requisiti di cui al comma 7 del citato art. 93 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50; inoltre, ai sensi dell'art. 93 comma 1 del d.lgs. citato, la garanzia fideiussoria deve riguardare tutte le imprese del raggruppamento medesimo.

La garanzia provvisoria copre e viene escussa per la mancata stipula del contratto ai sensi dell'art. 93, comma 6, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50;

- j) Dichiarazione di impegno di un fideiussore, ai sensi dell'art. 93, comma 8, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 103 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, qualora l'offerente risultasse affidatario;
- k) Documento, in originale, attestante l'avvenuto pagamento del contributo in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), di cui alla Deliberazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) n. 163 del 22 dicembre 2015, emanata in attuazione dell'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l'anno 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 49 del 29 febbraio 2016 e disponibile sul sito www.anticorruzione.it, recante evidenza del codice di identificazione della procedura di gara CIG: 7179782F86. Detto contributo deve essere pari a € 35,00, in conformità con quanto stabilito dalla citata deliberazione del 22 dicembre 2015. Il versamento delle contribuzioni va effettuato secondo le istruzioni operative presenti sul sito dell'Autorità al seguente indirizzo: <http://www.avcp.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/ServizioRiscossioneContributi>; secondo quanto stabilito dalla citata deliberazione del 22 dicembre 2015. Il pagamento del contributo di cui sopra dovrà essere effettuato, in caso di RTI costituito o

costituendo, dall'impresa mandataria; in caso di consorzio, costituito o costituendo, da una delle imprese consorziate;

- l) In caso di RTI già costituito o Consorzio o GEIE, originale o copia conforme del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza, conferito alla mandataria, ovvero dell'atto costitutivo o del contratto.
- m) In caso di RTI costituendo, ovvero di Consorzio non ancora costituito, dichiarazione sottoscritta dai legali rappresentanti di ogni impresa, la quale dovrà:
 - indicare a quale impresa, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza;
 - contenere l'impegno, in caso di aggiudicazione, a costituirsi giuridicamente nel nuovo soggetto e ad uniformarsi alla disciplina prevista dal d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza (entro e non oltre 15 giorni dalla data di aggiudicazione) all'operatore economico designato mandatario.
- n) In ogni caso, qualora le dichiarazioni di cui ai punti precedenti siano rese da procuratore speciale, dovrà essere, altresì, allegata la procura speciale.
- o) Dichiarazione esplicita del legale rappresentante di accettazione di tutte le clausole previste nell'Avviso, nel capitolato d'onere e disciplinare di gara e relativi allegati, nonché nello Schema di contratto, dell'elenco delle FAQ predisposte per la Gara e presenti fino al momento della presentazione dell'offerta sul sito del Committente all'indirizzo www.pariopportunita.gov.it, e di ogni altra circostanza di fatto e di diritto relativa all'oggetto della Gara, e di ogni condizione, prescrizione e modalità di prestazione del Servizio e di averne tenuto conto nella formulazione dell'Offerta. Tali documenti devono, altresì, essere allegati alla dichiarazione, siglati su ogni pagina e firmati in calce per espressa accettazione dal legale rappresentante dell'offerente o persona munita dei comprovati poteri).

In caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese già costituiti o in via di costituzione e in caso di Consorzi di concorrenti, ogni impresa componente dovrà presentare il DGUE. Per i Consorzi di concorrenti (anche in forma societaria) di cui alla lettera e) dell'art. 45 del d.lgs. 50/2016 già costituiti, dovrà essere presentato il DGUE anche per il Consorzio. Per i Consorzi diversi da quelli sopra considerati, ovvero per i Consorzi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 48 del d.lgs. 50/2016 oppure per i GEIE o le aggregazioni di rete, si applicano le modalità di partecipazione stabilite o derivanti dalle specifiche disposizioni di riferimento. In ogni caso dovrà essere presentato un autonomo DGUE per ciascuna impresa partecipante all'appalto.

La mancata o irregolare presentazione dei documenti richiesti, fatto salvo quanto previsto dall'art. 83, comma 9, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, determinerà l'immediata esclusione dalla gara.

11.2 Contenuto della busta "B"

La **Busta B "OFFERTA TECNICA"** deve contenere, a pena di esclusione, il progetto tecnico, redatto in lingua italiana in n° 1 originale cartaceo e n° 1 formato elettronico su supporto digitale. Tale offerta non deve superare le 30 cartelle, formato A4, (max 40 righe per cartella, carattere *times new roman* 12 o equivalente) numerate progressivamente, redatta su una sola facciata, completata dall'indice ed illustrare i contenuti e le modalità di realizzazione dei servizi proposti.

L'offerta tecnica dovrà illustrare i contenuti e le modalità di realizzazione dei servizi proposti, dal punto di vista metodologico, organizzativo e logistico dettagliando tutto quanto richiesto dal capitolato d'onere e disciplinare di gara.

L'offerta tecnica dovrà, altresì, essere comprensiva del piano di esecuzione previsto per il servizio di *call center* e dovrà contenere il cronogramma dei lavori ed i tempi previsti per ogni singola attività. Inoltre nell'offerta tecnica, dovranno essere indicati, con specificazione di dettaglio, tutti i costi di gestione e di attestazione che rimarranno a carico dell'Amministrazione committente a titolo di attivazione e traffico dei servizi telefonici.

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni sua pagina e sottoscritta in calce per esteso da parte del legale rappresentante dell'offerente o, nel caso di raggruppamento temporaneo già costituito, dal legale rappresentante della mandataria. Nel caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituito, consorzio o GEIE, la relazione tecnica deve essere siglata e sottoscritta dal legale rappresentante di ciascuno degli operatori economici.

All'offerta tecnica dovranno essere, altresì, allegati i *curricula* (max due pagine per CV) dei componenti il gruppo di lavoro proposti, debitamente sottoscritti in originale, datati e corredati di copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità in corso di validità di ciascun componente il gruppo di lavoro. Con riferimento al gruppo di lavoro proposto, dovrà essere esplicitato, per ciascuna risorsa, il ruolo svolto nel servizio, le modalità di coinvolgimento nel servizio e gli impegni di lavoro in termini temporali.

L'offerta tecnica, pena l'esclusione dalla procedura di gara, non deve contenere alcun riferimento all'offerta economica. L'offerente è vincolato alla propria offerta per 180 giorni dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte.

A pena di esclusione, in ogni ipotesi di partecipazione di Raggruppamento temporaneo, di consorzio o GEIE dovranno essere specificate - ex art. 48, comma 4, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 - le parti del servizio che, in caso di aggiudicazione, saranno eseguite dalle singole imprese riunite o consorziate costituite o costituende.

11.3 Contenuto della busta "C"

La **Busta C "OFFERTA ECONOMICA"** dovrà contenere, a pena di esclusione, l'offerta economica redatta in lingua italiana. L'offerta dovrà contenere, le seguenti indicazioni:

- a) oggetto dell'appalto;
- b) denominazione, ragione sociale, sede legale, codice fiscale e partita Iva dell'offerente;
- c) nome, cognome e data di nascita del legale rappresentante;
- d) dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del prezzo totale offerto al netto di IVA, comprensivo degli oneri per la sicurezza non soggetti al ribasso, di cui all'art. 95 comma 10, in cifre e in lettere, nonché del ribasso percentuale offerto sull'importo di gara (espresso in cifre e in lettere). In caso di discordanza tra il prezzo indicato in cifre e il prezzo indicato in lettere, sarà ritenuto valido quello più vantaggioso per l'Amministrazione. La predetta dichiarazione, in regola con la legge sul bollo, deve essere sottoscritta in ogni pagina con firma per esteso leggibile dai legali rappresentanti o procuratori speciali dei concorrenti, e corredata di fotocopia non autenticata dei relativi documenti di riconoscimento in corso di validità legale, nonché, in caso di sottoscrizione della domanda da parte di procuratori speciali, dalle relative procure notarili (o altro documento da cui sia possibile evincere i poteri di rappresentanza). In caso di RTI o consorzi o GEIE non ancora costituiti, la predetta dichiarazione, a pena di esclusione, dovrà essere resa congiuntamente da tutti i soggetti partecipanti.

Resta espressamente stabilito che non saranno ammesse offerte in aumento, indeterminate, parziali, plurime, condizionate, incomplete, relativamente al corrispettivo complessivo massimo stabilito per l'appalto all'art. 8 del presente capitolato e disciplinare di gara.

L'offerta vincola l'offerente per 180 giorni dal termine ultimo fissato per la ricezione delle offerte, salvo richiesta di proroga dell'Amministrazione.

11.4 Norme comuni sulla documentazione e dichiarazioni sostitutive

L'Amministrazione appaltante, fermo restando quanto previsto dall'art. 36, comma 5, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, si riserva di verificare la veridicità dei requisiti dichiarati dal concorrente in sede di partecipazione.

12. Criteri e procedura di aggiudicazione del servizio

Tutte le operazioni di verifica e valutazione verranno affidate ad una Commissione appositamente nominata, successivamente alla ricezione delle offerte, con decreto del Capo del Dipartimento per le pari opportunità, costituita ai sensi dell'art. 77 comma 3 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

La procedura di aggiudicazione è quella negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b), del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 aggiudicato, ai sensi dell'art. 95 dello stesso decreto legislativo, a favore del concorrente che abbia presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo i criteri di valutazione e i relativi pesi/punteggi di seguito elencati:

Criterio	Peso
a) Offerta tecnica	80
b) Offerta economica	20
Totale	100

12.1 Valutazione dell'offerta tecnica

La qualità tecnica dell'offerta tecnica (fino a 80 punti) sarà valutata in relazione ai parametri di seguito indicati.

Il punteggio dell'offerta tecnica sarà determinato dalla somma dei punteggi attribuiti ad ogni criterio, come di seguito indicati (A+B+C).

Il punteggio minimo richiesto per la proposta progettuale del servizio è 40 punti al di sotto dei quali non si darà luogo all'apertura della busta contenente l'offerta economica.

A Qualità e coerenza complessiva dell'offerta: fino ad un max di punti 32

Per ogni parametro la Commissione applicherà un punteggio da 1 a 4 secondo la seguente codifica:

Giudizio	Punti
Insufficiente	1
Sufficiente	2
Buono	3
Ottimo	4

A.1 Articolazione e completezza del servizio offerto.

A.2 Organizzazione del servizio in termini di soluzioni operative, modalità di esecuzione, livello del servizio e qualità della formazione

A.3 Presenza di elementi migliorativi e aggiuntivi

A.4 Qualità ed organizzazione della sede del *call center*

A.5 Proposte di soluzioni operative atte a garantire un elevato grado di flessibilità del Gruppo di Lavoro al fine di fronteggiare situazioni di urgenza e gestire picchi di attività

A.6 Qualità e definizione del piano di esecuzione

A.7 Capacità di risposta in un tempo inferiore alle 48 h alle richieste di dati ed elaborazioni da parte del Dipartimento

A.8 Previsione della realizzazione di un insieme maggiore di dati e informazioni rispetto a quanto previsto al paragrafo 5.4. (Banca dati)

B Esperienza: fino ad un max di punti 20

B.1 Esperienza nella gestione, per conto proprio o di terzi, di servizi di accoglienza telefonica alle vittime di violenza di genere e di *stalking*, punti **max 10**, in particolare:

- fino a 5 anni punti 0
- da 6 a 10 anni punti 4
- da 11 e 15 anni punti 6
- 15 anni ed oltre punti 10

B.2 Esperienza nella gestione per conto proprio o terzi, di servizi di sostegno psicologico e consulenza legale alle vittime di violenza di genere e *stalking*, punti **max 10**, in particolare:

- fino a 5 anni punti 0
- da 6 a 10 anni punti 4
- da 11 e 15 anni punti 6
- 15 anni ed oltre punti 10

C Qualità ed organizzazione del *call center* e del gruppo di lavoro: fino ad un max di punti 28

C.1 Utilizzo a tempo pieno di un/una esperta per il supporto psicologico punti **4**

C.2 Figure professionali aggiuntive **punti max 8**

C.3 Previsione nel Gruppo di lavoro della presenza di più di due operatrici contemporaneamente per almeno 6 ore giornaliere, **punti max 7**

C.4 Previsione nel Gruppo di Lavoro della presenza per aggiuntive 4 ore giornaliere di un'operatrice di ulteriore lingua straniera rispetto a quanto indicato dal punto 5.2 del presente **punti** capitolato d'oneri e disciplinare di gara **max 4**

C.5 Destinazione della struttura alla gestione del numero di pubblica utilità 1522 e a servizi per le vittime di violenza e *stalking* **punti 5** se esclusiva, se non esclusiva **punti 0**

12.2 Valutazione offerta economica

Il punteggio dell'offerta economica (**max 20 punti**) sarà determinato in base alla seguente formula:

$$O_{\min}/O_{\text{off}} \times 20$$

dove

O_{\min} = Offerta più bassa

O_{off} = Offerta del concorrente in esame

L'aggiudicazione verrà effettuata a favore del concorrente che otterrà il punteggio complessivo più alto sulla base della graduatoria ottenuta seguendo i suddetti criteri.

In caso di parità si procederà tramite sorteggio. L'Amministrazione si riserva la facoltà di aggiudicare la procedura anche nel caso in cui risulti una sola offerta valida.

Ai sensi dell'art. 95, comma 12, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, l'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di non procedere all'aggiudicazione senza che ciò possa comportare pretese di alcun genere da parte dei soggetti partecipanti.

12.3 Svolgimento della procedura e contrattualizzazione dell'incarico

Le operazioni di verifica e valutazione avranno inizio il giorno **15 novembre 2017** (salvo diversa comunicazione) alle ore 10:30 presso la sede del Dipartimento per le Pari Opportunità, in Roma, Largo Chigi 19 e si svolgeranno come di seguito illustrato.

Nella suddetta data la Commissione procederà, in modalità pubblica, alla verifica della tempestività dell'arrivo dei plichi, della loro integrità, e una volta aperti, al controllo della completezza e della correttezza formale delle tre buste regolarmente intestate. All'apertura delle offerte potranno presenziare rappresentanti dei soggetti partecipanti appositamente delegati.

Si procederà quindi con l'apertura della busta A (Documentazione amministrativa) ed alla verifica della presenza all'interno della medesima dei documenti prescritti al precedente paragrafo 11.1.

Alle successive fasi di gara saranno ammessi solamente i concorrenti che, dall'esame dei documenti contenuti nella busta A (Documentazione amministrativa), risulteranno in regola con tutte le prescrizioni della presente lettera di invito, tenuto conto delle cause di esclusione ivi previste, nonché di altre cause legali ostative alla partecipazione.

La Commissione, quindi, nella medesima seduta oppure, occorrendo, in altra seduta appositamente convocata, aprirà sempre in modalità pubblica, le buste B (Offerta tecnica) e procederà allo spoglio della documentazione ivi contenuta.

In una o più sedute riservate, la Commissione procederà all'analisi delle suddette offerte tecniche, assegnando i relativi punteggi sulla base degli elementi di valutazione stabiliti al punto 12.1 del presente capitolato d'onori e disciplinare di gara e verbalizzando il relativo risultato.

Con comunicazione via mail certificata, la Commissione inviterà i concorrenti non esclusi dalla procedura a partecipare a nuova seduta pubblica, nella quale darà lettura dei punteggi attribuiti alle

offerte tecniche. Procederà altresì all'apertura delle buste C (Offerta economica) e darà lettura dei ribassi espressi in lettere e delle riduzioni di ciascuna di esse. Provvederà pertanto a determinare l'offerta economicamente più vantaggiosa, quale somma dei punteggi ottenuti da ogni singolo concorrente per le varie voci componenti l'offerta, attribuendo a ciascun offerta il relativo punteggio totale; assegnerà il relativo punteggio mediante l'applicazione della formula indicata al punto 12.2 del presente capitolato d'oneri e disciplinare di gara.

Previa individuazione e verifica delle offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, la Commissione procederà alla redazione della graduatoria, formulando l'aggiudicazione provvisoria della gara.

La Commissione trasmetterà quindi tale graduatoria e la relativa proposta di aggiudicazione alla scrivente Amministrazione, la quale, sulla base degli atti di gara e salve ovviamente le verifiche del caso, pronuncerà con proprio decreto l'aggiudicazione della procedura.

13. Divieto di subappalto

In ragione della natura del servizio di cui al presente appalto, ai sensi dell'art. 105 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, l'aggiudicatario dell'incarico si impegna ad eseguire direttamente i servizi di cui al presente capitolato d'oneri e disciplinare di gara. Si fa divieto di cedere o di subappaltare a terzi tutti o parte dei servizi in affidamento.

14. Cauzione definitiva

L'Aggiudicatario dovrà presentare ai fini della stipula del contratto apposita garanzia definitiva, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 103 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, e con applicazione delle riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, del medesimo Decreto.

La garanzia fideiussoria dovrà essere prestata alle seguenti condizioni:

- intestazione a favore dell'Amministrazione;
- essere incondizionata e irrevocabile;
- prevedere la clausola cosiddetta di "pagamento a semplice richiesta", obbligandosi il fideiussore, su semplice richiesta scritta dell'Amministrazione ad effettuare il versamento della somma richiesta entro 15 giorni, 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'articolo 1944, comma 2, c.c., nonché la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, c.c.

L'Aggiudicatario deve fornire la garanzia definitiva all'Amministrazione entro 15 giorni dalla data di ricevimento dalla richiesta.

La garanzia si intende costituita a garanzia dell'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali derivanti dall'esecuzione del servizio, copre gli oneri e le penali per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di verifica di conformità. .

L'Aggiudicatario è tenuto in qualsiasi momento, su richiesta dell'Amministrazione, ad integrare la cauzione qualora questa, durante l'espletamento del servizio, sia in parte utilizzata a titolo di rimborso o di risarcimento danni per qualsiasi inosservanza degli obblighi contrattuali.

Nessun interesse è dovuto sulle somme e sui valori costituenti la cauzione definitiva.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione appaltante, che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

Per quanto non specificamente indicato, si applica quanto previsto dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

15. Documentazione da presentare per la stipula del contratto

Dopo l'aggiudicazione definitiva, l'Aggiudicatario sarà invitato ai fini della stipulazione del contratto a presentare, con le modalità che saranno comunicate dal Dipartimento, la documentazione necessaria al perfezionamento del contratto, compresa la ricevuta di pagamento delle spese di stipulazione del contratto stesso, di registro e accessorie, che saranno tutte a carico dell'Aggiudicatario, da effettuare tramite versamento su conto corrente postale intestato ad una Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, con imputazione ad apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato (legge 27 dicembre 1975, n. 790). L'attestazione del versamento dovrà essere consegnata al Dipartimento.

Prima della stipula del contratto il Dipartimento procederà ad effettuare gli accertamenti relativi alle cause di esclusione previste dall'art. 80 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50. Nell'ipotesi di mancata presentazione della documentazione richiesta ai fini del contratto, nonché nell'ipotesi in cui dalle verifiche effettuate il soggetto Aggiudicatario non risulti in possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla presente gara, si procederà alla decadenza dell'aggiudicazione, che fino a tale momento deve intendersi sottoposta a condizione risolutiva espressa e si procederà ad incamerare la cauzione provvisoria sottoscritta ai fini della partecipazione alla gara.

Per espressa previsione dell'art. 32, comma 10, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, è esclusa l'applicazione del termine dilatorio di cui al comma 9 del medesimo articolo.

Il venir meno dei requisiti di partecipazione dopo la stipula del contratto costituisce ipotesi di risoluzione dello stesso. Qualora il contratto venga sottoscritto da persona diversa da quella che avrà sottoscritto la documentazione di gara, l'Impresa aggiudicataria, all'atto della stipula del contratto, dovrà comprovare i poteri del rappresentante mediante idoneo documento autenticato nelle forme di legge.

Il contratto (il cui schema è allegato al presente documento, allegato 4) sarà stipulato ai sensi dell'art. 32, comma 14, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

16. Clausole contrattuali

16.1 Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori di cui al presente capitolato d'onere e disciplinare di gara, in base alle disposizioni legislative ed ai regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi. Conseguentemente, ogni eventuale responsabilità, per quanto riguarda la sicurezza infortunistica sarà a carico dell'Aggiudicatario che dovrà quindi provvedere, ai fini della prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, ed a sua cura e spese, a tutti gli obblighi che gli derivano dall'esecuzione del servizio affidato in gestione. Pertanto, il Dipartimento sarà esplicitamente sollevato da ogni obbligo e/o responsabilità

nei confronti di tutto il personale adibito dall'Aggiudicatario all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione per quanto attiene a:

- retribuzione in base agli inquadramenti specificati nel progetto e al CCNL in esso individuato;
- contributi assicurativi, assistenziali e previdenziali;
- assicurazioni, infortuni ed ogni adempimento, prestazione ed obbligazione inerente il rapporto di lavoro secondo le leggi in vigore.

16.2 Responsabilità e copertura assicurativa

Con la stipula del contratto, l'Aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al fornitore, anche se eseguite da parte di terzi. Anche a tal fine, per la stipula del contratto, è richiesto in capo all'Aggiudicatario il possesso di una adeguata copertura assicurativa, a garanzia della responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La durata della copertura assicurativa deve essere almeno pari a tutta la durata del contratto. Resta ferma l'intera responsabilità dell'Aggiudicatario per danni eventualmente non coperti dalla predetta copertura assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

16.3 Modalità di pagamento

Il corrispettivo dovuto verrà erogato all'Aggiudicatario in rate trimestrali posticipate, di uguale importo, previa emissione di regolari fatture elettroniche con indicazione della *tranche* di pagamento richiesta e previa presentazione da parte dell'Aggiudicatario di analitica relazione circa l'oggetto e i risultati dell'attività resa e previa certificazione del Dipartimento attestante la regolare esecuzione della fornitura nel periodo di riferimento.

Tali importi verranno corrisposti a condizione dell'effettiva disponibilità delle risorse a valere sul capitolo 496 "Somme da destinare al piano contro la violenza alle donne" del bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri - C.d.R 8 "Pari opportunità".

16.4 Adeguatezza del servizio e penali

Il Dipartimento si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'Aggiudicatario. Ai sensi dell'art. 108 d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, in caso di esecuzione irregolare o di insufficiente prestazione di servizio, il Dipartimento fisserà un termine entro cui l'Aggiudicatario dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali. Qualora l'Aggiudicatario non provveda all'adempimento, il Dipartimento avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate. La risoluzione del contratto dà diritto al Dipartimento di rivalersi su eventuali crediti dell'Aggiudicatario, nonché sulla garanzia prestata.

In caso di interruzione del servizio imputabile a responsabilità dell'Aggiudicatario potrà essere irrogata una penale pari ad:

- € 150,00 per ogni interruzione inferiore o pari ad un'ora;
- € 300,00 per ogni interruzione compresa tra una e tre ore;
- € 500,00 per ogni interruzione compresa tra le tre e le ventiquattro ore;

- € 1.000,00 per ogni interruzione superiore alle 24 ore.

Le somme dovute a titolo di penale sono trattenute dal Dipartimento sugli importi dovuti.

In ogni caso la penale potrà essere irrogata, previa comunicazione scritta, sino ad un importo massimo del dieci per cento del corrispettivo contrattuale, al netto dell’IVA.

Il Dipartimento ha diritto al risarcimento del danno ulteriore, ai sensi dell’art. 1382, comma 1, c.c.

16.5 Obblighi dell’Aggiudicatario in materia di tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi dell’art. 3, comma 8, della legge del 13 agosto 2010, n. 136, l’Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge medesima ed in particolare:

- l’obbligo di utilizzare un conto corrente bancario o postale acceso presso una banca o presso la società Poste italiane Spa e dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche (comma 1);
- l’obbligo di registrare sul conto corrente dedicato tutti i movimenti finanziari relativi all’incarico e, salvo quanto previsto al comma 3 del citato articolo, l’obbligo di effettuare detti movimenti esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale (comma 1);
- l’obbligo di riportare, in relazione a ciascuna transazione effettuata con riferimento all’incarico, il codice identificativo di gara e il codice unico di progetto (comma 5);
- l’obbligo di comunicare a questo Dipartimento gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, entro 7 giorni dalla sua accensione o – qualora già esistente – dalla data di accettazione dell’incarico, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso ed ha comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi (comma 7);
- ogni altro obbligo previsto dalla legge del 13 agosto 2010, n. 136, non specificato nella presente elencazione.

Ai sensi del medesimo art. 3, comma 9 bis, della citata legge, il presente rapporto contrattuale si intenderà risolto qualora l’Aggiudicatario abbia eseguito una o più transazioni senza avvalersi della banca o della società Poste italiane Spa. Fatta salva l’applicazione di tale clausola risolutiva espressa, le transazioni effettuate in violazione degli obblighi assunti con l’accettazione dell’incarico comporteranno, a carico dell’Aggiudicatario, l’applicazione delle sanzioni amministrative come previste e disciplinate dall’art. 6 della citata legge. Stante l’obbligo sancito dall’art. 3, comma 9, della citata legge, per la stazione appaltante di verificare che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture di cui al comma 1 sia inserita, a pena di nullità assoluta, un’apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla presente legge, l’Aggiudicatario si assume l’obbligo di inviare e mettere a disposizione del Dipartimento i predetti contratti.

16.6 Modifica del contratto

Il Dipartimento può procedere alla modifica della durata del contratto secondo quanto stabilito dall’art. 106, comma 11 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50.

Nel caso di fallimento, liquidazione coatta amministrativa, amministrazione controllata, amministrazione straordinaria, concordato preventivo ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell’Affidatario ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di

morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo ovvero nei casi previsti dalla normativa antimafia, si rinvia a quanto stabilito dall'art. 48, commi 17, 18 e 19 del citato decreto legislativo.

16.7 Clausola risolutiva

Nel caso di inadempienza e/o di inefficienza e inadeguatezza dei servizi offerti, il Dipartimento trasmetterà una diffida ad adempiere entro un termine non superiore a 30 giorni, a mezzo raccomandata A.R. Nell'ipotesi che l'Aggiudicatario non dovesse provvedere, saranno avviate le procedure per l'automatica risoluzione contrattuale, ai sensi dell'art. 1454 c.c.

16.8 Recesso

Ai sensi dell'art. 109 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, considerate la natura e le finalità del servizio, il Dipartimento si riserva di recedere in qualsiasi momento, per motivi di interesse pubblico – tra cui il venire meno del rapporto di fiducia con il prestatore del servizio – dal contratto aggiudicato in esito alla presente gara. Il recesso del Dipartimento dal contratto, qualora non imputabile in alcun modo all'appaltatore, potrà dare luogo all'erogazione di un indennizzo a favore dello stesso.

16.9 Diritti di proprietà e utilizzo di ogni prodotto

La proprietà dei dati, dei *back-up* effettuati, delle applicazioni e dei *report* effettuati rimane di proprietà del Dipartimento.

L'Aggiudicatario si impegna, nel caso di interruzione del servizio o non riassegnazione dell'appalto trascorsi i termini contrattuali, a garantire il *porting* di tutti i dati presso l'Aggiudicatario successivo.

16.10 Referente

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, l'Aggiudicatario indicherà un proprio rappresentante definito Referente che comunicherà al Dipartimento per le Pari Opportunità i propri recapiti di cellulare ed e-mail ove si renderà reperibile h 24, 7 giorni su 7.

In caso di sostituzione del Referente, dovrà esserne data tempestiva comunicazione scritta al Dipartimento.

16.11 Direttore dell'esecuzione del contratto

Il Dipartimento verifica il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'esecutore attraverso il direttore dell'esecuzione del contratto.

Ai sensi degli artt. 101, comma 3, e 111, comma 2, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, il direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dal Dipartimento; assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'esecutore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.

A tale fine, il direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla legge, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

16.12. Riservatezza delle informazioni e accesso agli atti

L'Aggiudicatario deve assicurare la titolarità ed il trattamento dei dati ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. recante "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e deve fornire al Dipartimento il nominativo del responsabile del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente.

Costituiscono specifici obblighi per le parti l'assicurazione delle condizioni di sicurezza del servizio e della segretezza delle informazioni che entreranno in possesso dei consulenti.

In materia di accesso agli atti di gara trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 53 del d.lgs 18 aprile 2016, n. 50.

16.13 Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, all'esecuzione e/o validità del presente atto, il Foro competente è quello di Roma.

17. Norme applicabili

La procedura è indetta ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del decreto legislativo del 18 aprile 2016 n. 50, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" (GU n.91 del 19-4-2016 - Suppl. Ordinario n. 10) ed è regolata dalle altre disposizioni del precitato Codice in quanto applicabili, nonché dagli articoli 41 e seguenti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 novembre 2010 recante "Disciplina dell'autonomia finanziaria e contabile della Presidenza del Consiglio dei Ministri".

18. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato d'oneri e disciplinare di gara , si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria e a quanto indicato nell'Avviso di manifestazione di interesse.

IL CAPO DIPARTIMENTO
D.ssa Giovanna Boda