



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

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi.

Importo posto a base di gara € 992.000,00, oltre IVA

CIG: **8786581405**

CPV: 85312300

## Sommario

ART. 1 QUADRO DI RIFERIMENTO .....	4
ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO .....	5
ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO .....	5
A. Servizi di gestione del <i>call center</i> e formazione .....	5
B. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche.....	7
C. Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; gestione ed aggiornamento della Mappatura 1522 fornita dal DPO.....	8
D. Servizi di comunicazione, promozione e informazione.....	10
E. Servizi di Management.....	10
ART. 4 DOTAZIONI STRUMENTALI .....	10
ART. 5 PROPRIETÀ E COSTI DEL SERVIZIO .....	11
ART. 6 PIANO DI ESECUZIONE.....	11
ART. 7 IMPORTO DEL CONTRATTO.....	11
ART. 8 ONERI DELLE PARTI .....	11
ART. 9 GRUPPO DI LAVORO – PROFILI PROFESSIONALI .....	12
ART. 10 SEDE E ORGANIZZAZIONE .....	13
a. Fase di implementazione .....	13
b. Fase di avvio - collaudo – penale.....	13
c. Fase di rilascio e passaggio ad altro gestore .....	14
ART. 11 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI .....	14
ART. 12 DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO.....	15
a. Documenti facenti parte del contratto .....	15
b. Documentazione da presentare per la stipula del contratto e verifiche di rito.....	15
ART. 13 CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	15
ART. 14 DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO ESECUZIONE.....	16
1. Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto .....	16
2. Modifiche della durata del contratto .....	16
ART. 15 SUBAPPALTO.....	16
ART. 16 CLAUSOLE CONTRATTUALI.....	16
a. Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro .....	16
b. Modifica del contratto, variazione dell'entità della prestazione .....	17
c. Clausola risolutiva espressa .....	17
d. Recesso.....	17
e. Fallimento procedure concorsuali in corso di contratto .....	17
f. Diritti di proprietà e utilizzo di ogni prodotto .....	17
g. Riservatezza delle informazioni e accesso agli atti.....	18

ART. 17DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	18
ART. 18ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO E PENALI .....	18
ART. 19MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	20
ART. 20OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN MATERIA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	20
ART. 21CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	21
ART. 22CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITA' .....	21
ART. 23CAUZIONE DEFINITIVA.....	22
ART. 24POLIZZA ASSICURATIVA.....	22
ART. 25MODALITA' DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO .....	24
ART. 26FORO COMPETENTE.....	24
ART. 27NORME APPLICABILI.....	24
ART. 28RINVIO.....	24

Legenda:

Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri: di seguito anche il Dipartimento o DPO

Gestore: di seguito anche Aggiudicatario

D. Lgs. 50/2016: di seguito anche Codice dei contratti o Codice

## **SEZIONE I: OGGETTO E CARATTERISTICHE DELL'APPALTO**

### **ART. 1 QUADRO DI RIFERIMENTO**

La violenza basata sul genere, inclusa la violenza domestica, come definita nella Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica - cosiddetta Convenzione di Istanbul dell'11 maggio 2011, ratificata dall'Italia con Legge 27 giugno 2013 n. 77 - è una grave violazione dei diritti umani.

Il Dipartimento per le pari opportunità assicura il servizio introdotto dal Decreto-Legge 23 febbraio 2009, n. 11, convertito con modificazioni nella Legge 23 aprile 2009, n. 38, recante: «Misure urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonché in tema di atti persecutori». In particolare, l'art. 12 del predetto Decreto ha istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri-DPO il numero nazionale di pubblica utilità 1522 a favore delle vittime di violenza.

Il numero nazionale di pubblica utilità 1522, è attivo 24 ore su 24, sette giorni alla settimana, 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. Dalla sua attivazione il 1522 interagisce con gli attori delle reti territoriali interistituzionali antiviolenza che gli enti locali sono tenuti a promuovere e garantire ed è collegato ai Centri antiviolenza e alle Case rifugio esistenti sul territorio nazionale.

Attesa la necessità di proseguire e potenziare un servizio che sia di raccordo con i Centri antiviolenza, le Case rifugio, gli altri servizi socio-sanitari e 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, per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, compreso le domeniche e i giorni festivi. L'obiettivo è quello 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.

Il servizio svolto dal numero di pubblica utilità 1522 si avvale della "Mappatura 1522" fornita dal DPO. La Mappatura, nello specifico, contiene le informazioni sui servizi territoriali, presenti sull'intero territorio nazionale, che operano per il contrasto della violenza sulle donne e *stalking*. Pertanto, le operatrici adibite al servizio di pubblica utilità, qualora la donna richieda espressamente di essere indirizzata in una struttura di accoglienza, dovranno fornire i riferimenti necessari dei servizi pubblici e privati dedicati, presenti sul territorio, prossimo e non, rispetto al luogo nel quale si trova la vittima.

Da qui la necessità che il servizio 1522 fornisca un primo livello di:

- ascolto immediato e qualificato da parte di operatrici specializzate e professionali, adeguatamente formate, volto a stabilire un rapporto di fiducia con chi contatta il servizio;
- comprensione tempestiva del livello di gravità ed emergenza della situazione che le viene descritta;
- prima eventuale consulenza psicologica e/o legale.

Laddove la donna ne faccia richiesta, il servizio 1522 garantisce prestazioni di secondo livello, modulate sulle caratteristiche e sullo stato di bisogno riscontrato, volte all'attivazione delle

competenti strutture territoriali operative in ambito sanitario, sociale, di pubblica sicurezza e/o giudiziario, per un intervento integrato secondo il modello multi-agenzia.

Per ogni informazione ulteriore del quadro di riferimento nel quale si inseriscono i servizi di cui al presente capitolato si rinvia al sito istituzionale del DPO, al seguente indirizzo:

<http://www.pariopportunita.gov.it/contro-la-violenza-sessuale-e-di-genere/>

## **ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO**

Oggetto della presente 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*, e connesse attività di monitoraggio, raccolta ed elaborazione dati, nonché di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; il tutto come specificato nei successivi Articoli.

## **ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO**

L'affidatario dovrà assicurare la gestione integrata dei seguenti servizi:

### **A. Servizi di gestione del *call center* e formazione**

Il servizio comprende la gestione delle chiamate e il riscontro alle mail – o alle richieste pervenute mediante altre forme di comunicazione elettronica (es. APP) - che pervengono dalle vittime di violenza maschile e *stalking* o dai testimoni. Per ovviare alle eventuali difficoltà di comunicazione mediante chiamata telefonica, il servizio dovrà comprendere e garantire interazioni in tempo reale a mezzo chat, o altro strumento informatico legale idoneo a favorire efficacemente il contatto.

Il servizio dovrà essere fornito su tutto il territorio nazionale, 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, compresi domeniche e giorni festivi.

Dovrà svolgersi necessariamente mediante l'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:

- favorire nelle vittime l'acquisizione della consapevolezza della situazione in cui si trovano, anche mediante un primo inquadramento giuridico-legale della problematica;
- informare l'utenza sulle possibilità di accesso a servizi esistenti di tutela legale e giuridica, sanitaria specializzata, di sostegno psicologico, di residenzialità, di inclusione sociale e lavorativa;
- 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, case rifugio, centri di ascolto, servizi sociali locali, forze dell'ordine, strutture sanitarie, pronto soccorso ospedalieri e aziende sanitarie);
- garantire una specifica modalità di intervento per tutti i casi di emergenza (per situazioni di emergenza si intendono stati di pericolo che rendono necessario un intervento immediato volto a proteggere la vittima e ad impedire che questa possa trovarsi di fronte ad altre manifestazioni violente). Tale intervento dovrà essere effettuato a seguito di quanto rappresentato dalle medesime vittime (o da testimoni) che contattano il *call center*. In questi casi le operatrici si attiveranno, collegandosi con le Forze dell'Ordine (anche 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 domandi o lo consenta e sussista un pericolo immediato per l'incolumità della vittima, trasferiranno la chiamata direttamente alle stesse FF.OO.;

- verificare l'effettiva presa in carico della vittima da parte dei servizi indicati dalle operatrici, ovvero contattati direttamente dal *call center*.

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

- 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;
- l'attivazione di strumenti informatici idonei a fornire l'assistenza adeguata e la fruibilità del servizio all'utenza che, anche per difficoltà oggettive (ad es. soggetti con disabilità), che non consentono comunicazioni telefoniche, si avvale di forme di comunicazione quali mail dedicate, chat o di qualsiasi altro strumento informatico messo a disposizione del Gestore;
- l'attivazione di collegamenti telefonici o informatici diretti con le FF.OO., Centri anti violenza, Case rifugio, inserite nella "Mappatura 1522", e con strutture ospedaliere;
- il suggerimento di indicazioni utili e precise al fine di consentire alle vittime di violenza una scelta consapevole sul percorso di tutela da intraprendere;
- l'accertamento, nel rispetto dell'anonimato e della riservatezza, che le vittime abbiano usufruito dei servizi indicati dal *call center*;
- l'assistenza in favore di vittime di violenza di genere e *stalking* anche appartenenti a categorie potenzialmente vittime di discriminazioni (persone con disabilità) mediante personale specializzato e quindi idoneo a prestare assistenza in favore di tali categorie.

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 DPO, 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. Si precisa che il tempo massimo di attesa non dovrà superare i tre minuti.

Dovranno essere attivate le seguenti modalità di intervento:

- a tutte le chiamate o i contatti in entrata, a prescindere dalla loro ubicazione territoriale, dovrà essere garantito 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. Inoltre, le operatrici dovranno essere in grado di 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 per orientare l'utenza verso i servizi contenuti nella mappatura nazionale offerti sul territorio di riferimento;
- ove necessario, 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 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.;

- il servizio dovrà essere svolto nel rispetto del diritto alla riservatezza dell'utente e/o di chi effettua la segnalazione e in ogni caso nell'osservanza della disciplina sul trattamento dei dati personali. I dati personali rilevati nella gestione del numero di pubblica utilità dovranno essere trattati nel pieno rispetto della normativa di cui al GDPR/2016/679, nonché delle prescrizioni che saranno fornite al momento della nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati personali;
- il Gestore dovrà accertarsi successivamente, laddove la vittima venisse indirizzata ad un centro antiviolenza (CAV) o casa rifugio (CR), dell'esito della eventuale presa in carico presso il servizio consigliato, nel rispetto dell'anonimato e della riservatezza.

Il Gestore dovrà attenersi al Piano formativo presentato in sede di offerta tecnica. Eventuali rimodulazioni dovranno essere preventivamente concordate con il DPO.

Il Piano formativo dovrà riguardare le seguenti aree tematiche:

- comunicazione, relativamente alle tecniche di ascolto ed alla conduzione empatica del contatto;
- sociologica e psicologica, concernente vari aspetti della violenza di genere e dello *stalking*;
- giuridico-legale, riguardante gli aspetti normativi ed i meccanismi di tutela offerti alla vittima;
- conoscenza del territorio, con riguardo ai servizi di assistenza e alle strutture presenti sul territorio nazionale;
- tecnica-informatica, per l'utilizzo ottimale degli strumenti e dei sistemi informativi a supporto del servizio.

Il costo dei corsi di formazione rimane a carico del Gestore.

## **B. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche**

I servizi comprendono la realizzazione del sistema di *reporting* necessario a fornire al DPO dati ed elementi di analisi e approfondimenti dei dati medesimi sui fenomeni di violenza di genere e *stalking*. Tale attività ha la funzione di evidenziare, inoltre, eventuali aspetti di criticità derivanti dal sistema di segnalazione e, più in generale, di emersione dei fenomeni e dei casi. Si prefigura pertanto la necessità di assicurare una sinergia tra il servizio di gestione del *call center* e l'attività di *reporting* in modo da garantire un'approfondita comprensione dei fenomeni stessi attraverso:

- estrapolazione di dati a cadenze trimestrali in modo funzionale al monitoraggio dei fenomeni rilevati;
- analisi, elaborazione e rappresentazione statistica dei dati anche con la realizzazione di *dossier* su specifici aspetti rilevanti;
- attività di *reporting* trimestrale dei dati relativi ai casi di violenza di genere e *stalking*, con le elaborazioni e rappresentazioni statistiche sopra indicate e con l'elaborazione e rappresentazione grafica dei dati stessi in base alle segnalazioni pervenute;
- definizione di *template* grafici e contenutistici relativi all'attività di reporting e analisi statistica, tenendo conto dei dati rilevati dal sistema (età, sesso, nazionalità, area geografica della segnalazione), sottoposti all'approvazione del DPO.

L'attività di monitoraggio e *reporting* dovrà garantire una conoscenza costante delle modalità di fruizione del servizio 1522, dei servizi resi dalle reti locali, degli esiti dei percorsi intrapresi dalle vittime di violenza.

Il *report* trimestrale dovrà inoltre, nel rispetto delle norme in materia di raccolta e trattamento dei dati (ivi compreso il GDPR/2016/679), evidenziare le caratteristiche delle vittime (età, provenienza, stato civile), specificando nel dettaglio le motivazioni della chiamata e l'efficacia delle azioni intraprese.

Tutti i dati e le elaborazioni statistiche trimestrali dovranno essere archiviati digitalmente.

Il Gestore dovrà garantire la trasmissione entro 48 ore dalla richiesta del DPO dei dati riferiti a periodi temporali diversi rispetto alla realizzazione dei predetti *report* e rapporti statistici trimestrali.

### **C. Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO.**

Tali servizi riguardano:

- Predisposizione e gestione delle Schede: per mezzo di un sistema informativo l'operatore traccia le chiamate ricevute e raccoglie e gestisce su apposite schede tutte le informazioni relative ai soggetti che contattano il 1522. Le schede devono contenere le informazioni minime indicate nel Dizionario dei dati riportato in Appendice. Questo Dizionario dei dati dovrà essere reso disponibile in qualsiasi momento al DPO ed aggiornato, in accordo con il DPO, con informazioni ulteriori che si rivelino utili per l'erogazione dei servizi. L'Aggiudicatario dovrà riportare nel sistema informativo i dati storici - forniti dal Gestore uscente e strutturati così come descritti nel Dizionario dei dati, in formato CSV - entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.
- Predisposizione e aggiornamento della mappatura 1522: il DPO fornirà l'elenco dei Centri AntiViolenza (CAV) e Case Rifugio (CR) all'Aggiudicatario il quale, sulla scorta di tale elenco, dovrà aggiornare la banca dati di cui alla tabella t\_servizi\_esterni del Dizionario dei dati (vedi Appendice) in modo da consentire alle operatrici telefoniche un'efficiente gestione delle richieste di assistenza da parte delle vittime di violenza e stalking.
- Pubblicazione sul sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) dell'elenco dei soli Centri AntiViolenza (CAV). L'Aggiudicatario dovrà aggiornare tempestivamente il sito e la banca dati sulla scorta dell'eventuale aggiornamento fornito dal DPO.
- Gestione del Sito web [www.1522.eu](http://www.1522.eu): il titolare del dominio 1522.eu è la Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per le Pari Opportunità. Il dominio è ospitato attualmente sui server di Aruba s.p.a. L'Aggiudicatario dovrà gestire l'hosting del sito sul data center corrente o su uno a sua scelta purché rispondente a requisiti di affidabilità e sicurezza equivalenti a quelli attuali.

Il sito WEB è basato sul CMS Word Press. L'Aggiudicatario dovrà gestire tutti i contenuti del sito.

Oltre al sito pubblico è presente un'Area privata per la gestione delle comunicazioni tra il gestore del 1522 ed i CAV accreditati. Tali comunicazioni possono avvenire sia verso tutti i CAV sia verso uno specifico CAV. L'Aggiudicatario non potrà consentire la registrazione di nuovi CAV nell'Area privata.

Sul sito del 1522 è attualmente inserito un prodotto di Chat che permette la comunicazione con le operatrici del 1522. L'Aggiudicatario dovrà mantenere tale forma di comunicazione mediante un prodotto di Chat anche, ove necessario, modificando il sito in modo da integrarlo con un prodotto di caratteristiche analoghe all'attuale. Considerata l'importanza del servizio, necessario per consentire anche alle persone disabili di contattare il 1522, l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità della comunicazione mediante Chat.

- Gestione dei canali social: i profili social attivi sono Facebook, Instagram e Twitter, che sono anche integrati sul sito web. Gli account sono registrati a nome del DPO che fornirà le credenziali. L'Aggiudicatario dovrà curare la gestione redazionale dei profili social.
- Predisposizione e gestione dell'Applicazione (App): attualmente è realizzata con tecnologia ibrida IONIC ed è presente sugli store Apple e Google. Il titolare della APP è il DPO, che fornirà all'Aggiudicatario i codici sorgente. I contenuti presenti nell'APP sono allineati in modo automatico ai contenuti caricati sul sito web. Tale APP utilizza un servizio di Chat che



consente la comunicazione con le operatrici del 1522. L'Aggiudicatario dovrà modificare e aggiornare l'APP esistente, anche in modo da integrarla con un prodotto che consenta la funzionalità di Chat; in alternativa, si impegna a fornire e gestire un'APP che dia gli stessi servizi di quella esistente. Considerata l'importanza del servizio, necessario per consentire anche alle persone disabili di contattare il 1522, l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità della comunicazione mediante Chat.

- Predisposizione e gestione del centralino telefonico: l'Aggiudicatario si impegna a predisporre e gestire un centralino telefonico da installare presso la propria sede o in un luogo da lui predisposto ed indicato, che oltre alle funzioni base di chiamata e ricezione verso qualsiasi terminale telefonico, abbia almeno anche le seguenti funzionalità:
  - Trasmissione e ricezione fax
  - Trasferimento di chiamata
  - ACD
  - Segreteria
  - BlackList

Attualmente al sistema telefonico sono attestati due flussi primari di 15 linee intestati alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità.

I livelli di traffico sono indicati nelle relazioni pubblicate sul sito del DPO.

L'Aggiudicatario è tenuto a verificare la fattibilità dell'attestazione dei flussi presso la sede operativa dalla quale intende erogare il servizio ovvero si impegna ad adeguare il centralino telefonico in modo da interfacciarsi con il mezzo trasmissivo che il gestore telefonico riuscirà a predisporre presso la sua sede, in ogni caso a sua cura e spese.

Dovrà essere predisposto un sistema di monitoraggio per controllare lo stato di funzionamento e di carico del sistema in tutte le sue parti critiche.

Dovrà essere possibile generare dei report per le chiamate ricevute ed effettuate.

Il report sulle chiamate in ingresso dovrà riportare il numero totale delle chiamate ricevute, differenziate fra quelle gestite e quelle perse, il tempo di conversazione totale e medio per chiamata, il tempo di attesa medio e massimo prima che una chiamata venga trasferita ad un'operatrice, il numero massimo di canali utilizzati in contemporanea, la lunghezza massima delle code in ingresso.

Per le chiamate in uscita dovrà essere tracciato il numero totale delle chiamate effettuate, di quelle che hanno ricevuto risposta e di quelle perse, il tempo di conversazione totale e medio per chiamata ed il numero massimo di canali utilizzati in contemporanea.

Data l'importanza dei servizi erogati, l'infrastruttura proposta dovrà prevedere una soluzione tecnica idonea a garantire la continuità del servizio di ricezione, chiamata e instradamento.

- Predisposizione e gestione postazioni operatrici: l'Aggiudicatario dovrà predisporre e gestire un numero di terminali telefonici e postazioni per le operatrici pari al numero massimo di operatrici che lavorano contemporaneamente, più un ulteriore terminale telefonico e postazione da usare in caso di guasti. Tali postazioni dovranno essere dotate di connessione internet.

L'infrastruttura tecnologica utilizzata dall'Aggiudicatario dovrà prevedere l'utilizzo di macchine in alta affidabilità per l'hosting delle applicazioni al fine di garantire un servizio H24-7/7. La condizione attesa è quella di completa disponibilità delle attrezzature informatiche e dei programmi su di esse ospitati e del centralino, in modo da garantire la continuità operativa.

Il servizio dovrà comprendere la gestione della sicurezza logica e fisica, tesa a garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati sui sistemi server e storage.

L'attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica dovrà prevedere il backup giornaliero dei dati di tutte le applicazioni.

E' responsabilità dell'Aggiudicatario avviare tutte le azioni necessarie per minimizzare l'impatto dovuto a eventuali guasti, eseguire le diagnosi, effettuare i controlli e verificare il buon esito degli interventi nella manutenzione hardware e/o software sul sistema informatico.

## **D. Servizi di comunicazione, promozione e informazione**

Tale servizio si riconduce alla serie di attività di comunicazione e informazione ed ha la funzione di agevolare la corretta diffusione di informazioni, *report*, dati, nonché di permettere un'azione di sensibilizzazione ed informazione ad ampio raggio della collettività sul numero nazionale di pubblica utilità 1522, previa condivisione del DPO.

Il Piano di comunicazione per la promozione ed informazione del numero di pubblica utilità 1522, comprende anche i canali social in uso, con proposte di spot audio-video.

L'attuazione del Piano, come presentato in sede di offerta tecnica, è comunque subordinata all'approvazione del Dipartimento per le pari opportunità.

Il servizio comprende, in particolare:

- la gestione redazionale del sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) (il sistema di gestione dei contenuti del sito e WordPress) e dei relativi profili social Facebook, Twitter e Instagram, con la precisazione che il sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) dovrà essere gestito in modalità tale da consentire la consultazione, oltre che in italiano, almeno nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo e arabo;
- l'aggiornamento del Piano di comunicazione, comprensivo anche dei canali social, da consegnare al DPO allo scadere di ogni trimestre di attività, soggetto ad approvazione del DPO;
- la collaborazione con il DPO per la diffusione di campagne pubblicitarie di promozione e sensibilizzazione sul tema, promosse dal DPO stesso;
- azioni di *fundraising* e ricerca di partner per iniziative volte alla conoscenza e divulgazione del 1522, con la precisazione che tali iniziative dovranno essere espressamente autorizzate dal DPO.

## **E. Servizi di Management**

Le caratteristiche di forte interdipendenza tra tutti i servizi oggetto di appalto richiedono la definizione di efficaci modalità di interazione che assicurino il coordinamento e l'integrazione dei servizi erogati e dei soggetti coinvolti, sia interni che esterni.

Il Gestore dovrà, pertanto, garantire ogni servizio ed attività richiesti per la programmazione e il coordinamento delle attività del *call center* e di tutti i servizi connessi.

In particolare dovrà garantire un controllo di qualità del servizio delle operatrici telefoniche, al fine di individuare eventuali criticità del servizio medesimo ed apportare interventi correttivi, da concordare con il DPO.

## **ART. 4 DOTAZIONI STRUMENTALI**

Il Gestore dovrà garantire che le postazioni delle operatrici siano dotate di:

- telefono digitale provvisto di cuffia e amplificatore con eliminazione dell'effetto eco;
- soluzione di isolamento acustico per ridurre al minimo le interferenze;
- personal computer;
- due punti rete per collegamento PC e telefono digitale.

Inoltre, il Gestore dovrà garantire:

- servizio DSL che supporti il traffico VOIP adeguato al numero di operatori collegati;
- servizio di assistenza per la configurazione e la manutenzione dei personal computer e dei telefoni;
- servizio idoneo a garantire, in caso di guasti, interruzione della fornitura di energia elettrica ecc., la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera postazione dell'operatore e la continuità dei servizi per almeno un'ora (l'Aggiudicatario dovrà specificare la tipologia di soluzione adottata per garantire l'operatività in caso di guasti).

## **ART. 5 PROPRIETÀ E COSTI DEL SERVIZIO**

La proprietà/titolarità del numero di pubblica utilità 1522, del sito 1522.eu, della APP, nonché dei canali di comunicazione social (Facebook, Instagram, Twitter), è del DPO, il quale se ne assume i costi.

## **ART. 6 PIANO DI ESECUZIONE**

Il Gestore, in sede di offerta, presenterà il Piano di esecuzione con l'indicazione delle modalità di esecuzione e soluzioni tecnico-operative del servizio di *call center* e servizi correlati.

Il DPO potrà richiedere in qualsiasi momento gli aggiornamenti e le modifiche al Piano di esecuzione per rispondere ad eventuali nuove esigenze del DPO stesso.

## **ART. 7 IMPORTO DEL CONTRATTO**

Il corrispettivo per il regolare adempimento contrattuale è quello risultante dall' "Offerta economica" formulata dall'Aggiudicatario rispetto all'importo complessivo posto a base di gara della procedura aperta di affidamento pari ad € 992.000,00 (Euro novecentonovantaduemila/00) oltre IVA, comprensivo degli oneri per la salute e la sicurezza, di cui all'art. 95 comma 10, del Codice dei contratti, 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.

## **ART. 8 ONERI DELLE PARTI**

Sono a carico del Gestore tutte le prestazioni previste dal presente capitolato.

Per l'esecuzione delle prestazioni a suo carico il Gestore dovrà dotarsi di una sede adeguata, di adeguate attrezzature, di personale qualificato e sopportarne i relativi oneri quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i costi della manutenzione delle strumentazioni software e hardware di competenza del Gestore a supporto dell'operatività del servizio di *call center* 1522 e attività connesse, nonché dell'operatività del sistema di accoglienza telefonica ACD;
- i costi della sede;
- ogni costo connesso agli adempimenti di competenza del Gestore previsti nel presente capitolato, nell'offerta tecnica e nei documenti contrattuali;
- i costi relativi alla formazione del proprio personale adibito all'espletamento del servizio, nonché il costo del personale medesimo

- i costi per la gestione – ivi compresi i costi di manutenzione - dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi di cui al precedente art. 3 punto C.

Restano a carico del DPO esclusivamente:

- la corresponsione del corrispettivo di contratto, previa verifica di regolare esecuzione della prestazione;
- la verifica periodica sull'andamento del servizio;
- le spese di utenza del numero 1522;
- le sole spese di utenza dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi di cui al precedente art. 3 punto C.

Ogni costo e onere non previsto espressamente a carico del DPO sarà di competenza esclusiva del Gestore, tenuto a disporre dell'organizzazione e dei mezzi necessari per l'esecuzione delle prestazioni previste nel presente capitolato.

## **ART. 9 GRUPPO DI LAVORO – PROFILI PROFESSIONALI**

La composizione e l'organizzazione del gruppo di lavoro dovrà essere coerente con le esigenze espresse nel presente capitolato speciale d'appalto. 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, diritto, comunicazione interculturale, pari opportunità, statistica.

Configurazione minima del *team* per la realizzazione del servizio:

- 1 esperta/o senior, in qualità di Referente responsabile della gestione dei servizi, con esperienza almeno quinquennale nell'area tematica della 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 triennale nel sostegno alle vittime di violenza di genere;
- un numero adeguato di operatrici telefoniche, esclusivamente dedicate al servizio telefonico 1522 – comunque, in contemporanea per ogni turno, in numero non inferiore a due - specializzate ed adeguatamente formate, in grado di garantire un servizio multilingue (almeno inglese, francese, spagnolo e arabo), anche negli orari che statisticamente segnalano punte maggiori di flusso telefonico.

Per verificare i flussi e picchi di chiamate, nonché per valutare la composizione del *team* di lavoro e l'organizzazione dei turni, si rimanda alle relazioni trimestrali di monitoraggio del servizio presenti sul sito istituzionale del DPO: <http://www.pariopportunita.gov.it>

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, il Gestore indicherà un proprio rappresentante, definito Referente responsabile dei servizi, che comunicherà al DPO i propri recapiti di cellulare ed e-mail ove si renderà reperibile.

Il Referente responsabile della gestione dei servizi è preposto alla supervisione ed al coordinamento delle attività del servizio previste nel capitolato speciale d'appalto e dovrà essere in grado di rispondere tempestivamente ad ogni richiesta del DPO in merito ai servizi oggetto dell'affidamento, ivi compresi quelli tecnici/informatici.

Il Referente responsabile dei servizi rappresenta il principale interlocutore del DPO in merito ai risultati e alla funzionalità complessiva dei servizi.

In aggiunta alla configurazione minima del gruppo di lavoro, il proponente, in sede di offerta tecnica, potrà inserire ulteriori figure professionali che dovesse ritenere utili per la migliore realizzazione dei servizi richiesti. Successivamente ogni inserimento di figure professionali dovrà esser autorizzato dal DPO e a costo zero.

Sostituzioni e modifiche del team:

Il gruppo di lavoro indicato in sede di offerta non potrà essere modificato senza il preventivo consenso del DPO. Qualora il Gestore, durante lo svolgimento delle prestazioni, si trovasse nella necessità di dover sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta formale, indicando i nominativi e le referenze delle/dei sostitute/i che intende proporre al DPO, che dovranno comunque vantare requisiti equivalenti, o superiori, a quelli posseduti dalle/dai componenti da sostituire. L'eventuale sostituzione non potrà in alcun modo incidere sulla qualità e sulla continuità dei servizi.

Contestualmente all'inizio delle attività, il Gestore dovrà fornire al DPO l'elenco di tutto il personale adibito al servizio accompagnato dai *curricula*. Ogni richiesta di variazione/sostituzione, dovrà essere accompagnata dai rispettivi *curricula*.

## **ART. 10 SEDE E ORGANIZZAZIONE**

Il servizio 1522 dovrà essere erogato presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane e strumentali, ubicato nel territorio nazionale.

Il servizio dovrà essere inoltre organizzato con le seguenti modalità:

### **a. Fase di implementazione**

Il Gestore deve prevedere la configurazione e la messa in esercizio della propria dotazione ICT hardware e software e garantire il funzionamento di tutta l'infrastruttura tecnologica correlata al 1522 - ivi compresa l'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi di cui all'art. 3 punto C - onde garantire l'erogazione del servizio di pubblica utilità del numero 1522 senza soluzione di continuità. Il Gestore si impegna a collaborare con il precedente gestore per la presa in carico e la continuità dei servizi.

### **b. Fase di avvio - collaudo – penale**

I servizi oggetto del presente appalto saranno sottoposti a collaudo da parte di personale all'uopo incaricato dal DPO.

Si procederà ad un test funzionale di collaudo della dotazione ICT hardware e software del Gestore necessarie per supportare l'erogazione del servizio del *call center* e di raccolta ed aggiornamento dei dati, onde verificarne la conformità e l'adeguatezza rispetto a quanto richiesto nel presente capitolato. Tale collaudo dovrà essere esperito, con personale individuato dal DPO, in tempo utile per dare continuità al servizio.

In sede di collaudo il Gestore dovrà garantire la presenza sia del Referente responsabile dei servizi sia di un adeguato numero di operatrici. Inoltre, nella medesima sede, il DPO illustrerà i contenuti e il funzionamento dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi messi a disposizione del Gestore.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il DPO applicherà una penale pari ad € 1.500,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al corretto avvio dei servizi, fermo il risarcimento dei danni ulteriori e la

risoluzione del contratto ove la correzione dell'anomalia non avvenga entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data del collaudo e in ogni altro caso in cui l'anomalia sia rilevante al punto da incidere sulla corretta esecuzione del contratto.

**c. Fase di rilascio e passaggio ad altro gestore**

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale per qualsiasi causa o motivo, il Gestore dovrà fornire al personale del DPO, od a terzi da esso designati, il supporto necessario per consentire la prosecuzione delle attività senza soluzione di continuità. Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità comunicate dal DPO e potrà prevedere sessioni di lavoro congiunto con il gestore subentrante.

**ART. 11 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI**

Ai fini della corretta valutazione dei livelli qualitativi delle attività di gestione dei servizi saranno considerati:

- l'esito del collaudo di cui al precedente art. 10 punto b) dei servizi e la tempestività nell'adeguarsi ai rilevati eventualmente segnalati dal DPO, entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data del collaudo;
- la tempestività nell'adeguarsi ai rilievi sulla qualità dei servizi resi comunicati dal DPO, anche mediante ordini di servizio, nella fase di esecuzione del contratto, secondo la tempistica all'uopo indicata;
- la tempestività, completezza e qualità dei report trimestrali, nonché di quelli *on demand* da consegnare al DPO entro 48 ore dalla richiesta;
- i tempi di attesa per la risposta del 1522: massimo 3 minuti;
- l'efficace e puntuale aggiornamento del sito web dedicato al 1522 e dei canali social.

## ***SEZIONE II: DISCIPLINA CONTRATTUALE - DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO***

### **ART. 12 DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO**

#### **a. Documenti facenti parte del contratto**

Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:

- Il presente capitolato speciale d'appalto e relativi allegati;
- L'offerta economica proposta in sede di gara;
- L'offerta tecnica proposta in sede di gara;
- Il Patto di integrità debitamente sottoscritto dall'appaltatore ed allegato in sede di offerta.

#### **b. Documentazione da presentare per la stipula del contratto e verifiche di rito**

Dopo l'aggiudicazione definitiva, l'Aggiudicatario sarà invitato, ai fini della stipulazione del contratto, a presentare, con le modalità che saranno comunicate dal DPO, 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 DPO.

Prima della stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà presentare la cauzione definitiva e la polizza RCT di cui ai successivi artt. 23 e 24.

Prima della stipula del contratto il DPO procederà ad effettuare gli accertamenti relativi all'insussistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del Decreto Legislativo 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 revoca dell'aggiudicazione e ad incamerare la cauzione provvisoria sottoscritta ai fini della partecipazione alla gara.

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'Aggiudicatario, all'atto della stipula del contratto, dovrà comprovare i poteri del rappresentante mediante idoneo documento autenticato nelle forme di legge.

Il contratto sarà stipulato ai sensi dell'art. 32, comma 14, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

### **ART. 13 CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

Con la sottoscrizione del contratto le parti si obbligano a rispettare ed ottemperare ogni sua prescrizione contrattuale ed i suoi allegati, senza riserva alcuna.

## **ART. 14 DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO ESECUZIONE**

Per il servizio oggetto del presente capitolato d'oneri la durata è stabilita in mesi 24 (ventiquattro).

Se nel giorno fissato e comunicato all'Aggiudicatario per la sottoscrizione questi non si presenta, il DPO ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione definitiva.

E' ammessa l'esecuzione d'urgenza qualora ricorrano i presupposti di cui all'art. 32 comma 8 del Codice. In tali casi l'aggiudicatario dovrà prestare cauzione definitiva ed ogni altra garanzia richiesta dalla stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi. Qualora l'aggiudicatario avesse partecipato nella forma di RTI non ancora costituito, prima dell'avvio dell'esecuzione dovrà costituirsi formalmente e presentare alla stazione appaltante regolare atto costitutivo di RTI

### **1. Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto**

Il DPO, fermo restando quanto previsto dall'art. 32 del D. Lgs. 50/2016, si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del DEC e dell'appaltatore anche in pendenza della stipula del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo art. 24. In tal caso il verbale indicherà le prestazioni che l'Aggiudicatario sarà tenuto ad eseguire immediatamente.

### **2. Modifiche della durata del contratto**

Il Committente, ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure del nuovo affidamento.

Si riserva, altresì, la facoltà di attivare l'opzione per la ripetizione di servizi analoghi previsti dal contratto per un periodo massimo di ulteriori ventiquattro (24) mesi qualora ne ricorrano le condizioni, anche finanziarie, ai sensi degli artt. 35, comma 4, e 63, comma 5, del D. Lgs. 50/2016.

## **ART. 15 SUBAPPALTO**

L'Aggiudicatario si obbliga ad eseguire direttamente il servizio di *call center* di cui al presente capitolato, in relazione al quale, considerata la particolare natura, vi è divieto di subappalto.

## **ART. 16 CLAUSOLE CONTRATTUALI**

### **a. 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 speciale d'appalto, in base alle disposizioni legislative ed ai regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico i relativi obblighi. 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 DPO 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 titolo esemplificativo e non esaustivo, 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.

## **b. Modifica del contratto, variazione dell'entità della prestazione**

Il DPO potrà procedere alla modifica della durata del contratto secondo quanto stabilito dall'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016.

Le prestazioni oggetto del servizio potranno essere aumentate o ridotte da parte del DPO per esigenze sopravvenute, fino alla concorrenza del quinto d'obbligo dell'importo complessivo netto contrattuale, ferme restando le altre condizioni contrattuali, Ciò senza che l'appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità alcuna, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016.

## **c. Clausola risolutiva espressa**

Il DPO potrà risolvere il contratto nelle forme previste dalla legge ove si verifichi uno dei seguenti inadempimenti:

1. mancato o intempestivo adeguamento ai rilievi formulati dal DPO in sede di collaudo dei servizi o di esecuzione del contratto;
2. interruzione o sospensione del servizio;
3. inosservanza dei tempi di risposta;
4. omessa comunicazione della sostituzione o assunzione di nuove operatrici e/o esperti;
5. omesso o ritardato invio dei *report*.

## **d. Recesso**

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

## **e. Fallimento e procedure concorsuali in corso di contratto**

Nel caso di fallimento, liquidazione coatta amministrativa, amministrazione controllata, amministrazione straordinaria, concordato preventivo ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore 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 D. Lgs. 50/2016.

## **f. Diritti di proprietà e utilizzo di ogni prodotto**

La proprietà dei dati, dei *back-up*, delle applicazioni e dei *report* effettuati rimane del DPO, così come rimane di esclusiva titolarità e proprietà del DPO il numero di pubblica utilità 1522, il sito web [www.1522.eu](http://www.1522.eu), i canali social (Facebook, Twitter, Instagram), l'APP e ogni altro strumento di comunicazione e informazione collegato alla numerazione 1522.

Il Gestore si obbliga, nel caso di risoluzione per qualsiasi causa del contratto o non riassegnazione dell'appalto trascorsi i termini contrattuali, a garantire un efficace ed integrale trasferimento dei dati

e quant'altro necessario in favore del DPO o nuovo gestore, onde garantire il funzionamento del servizio di pubblica utilità del 1522 senza soluzione di continuità.

### **g. Riservatezza delle informazioni e accesso agli atti**

Il Gestore deve assicurare la totale riservatezza dei contenuti delle segnalazioni che pervengono al 1522 e dei dati che vengono elaborati nei *report*. E' fatto divieto di utilizzare i dati e la reportistica, senza previa autorizzazione del DPO.

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.

## **ART. 17 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Il DPO verificherà il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte del gestore 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 DPO; assicura la regolare esecuzione del contratto da parte del Gestore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai 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.

## **ART. 18 ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO E PENALI**

Il DPO si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'Aggiudicatario. Ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, in caso di esecuzione irregolare o di insufficiente prestazione di servizio, il DPO 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 DPO avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate. La risoluzione del contratto darà diritto al DPO di rivalersi, anche mediante compensazione, 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:

- a) € 150,00 per ogni interruzione inferiore o pari ad un'ora;
- b) € 300,00 per ogni interruzione compresa tra una e tre ore;
- c) € 500,00 per ogni interruzione compresa tra le tre e le ventiquattro ore;
- d) € 1.000,00 per ogni interruzione superiore alle 24 ore.

Le somme dovute a titolo di penale potranno essere trattenute dal DPO sugli importi dovuti.

In ogni caso la penale potrà essere irrogata, previa comunicazione scritta, sino ad un importo massimo del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale, al netto dell'IVA.

Capitolato Speciale d'Appalto

Il DPO ha diritto al risarcimento del danno ulteriore, ai sensi dell'art. 1382, comma 1, del codice civile.

### **SEZIONE III: DISCIPLINA ECONOMICA**

#### **ART. 19 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo dovuto verrà versato al Gestore in rate trimestrali posticipate, di uguale importo, previa emissione di regolari fatture elettroniche con indicazione della *tranche* di pagamento richiesta e previa presentazione di analitica relazione circa l'oggetto e i risultati dell'attività resa e previa certificazione del RUP attestante la regolare esecuzione del servizio nel periodo di riferimento.

Il DPO accertata la regolarità dell'esecuzione ed esaminato il confronto con la programmazione presentata in sede di proposta progettuale, corrisponderà l'importo dovuto 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 – Centro di Responsabilità 8 "Pari opportunità".

#### **ART. 20 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:

1. 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);
2. 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);
3. l'obbligo di riportare, in relazione a ciascuna transazione effettuata con riferimento all'incarico, il codice identificativo di gara (comma 5);
4. l'obbligo di comunicare a questo DPO 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);
5. 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 legge 136/2010, il rapporto contrattuale si intenderà risolto qualora il Gestore 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 del Gestore, 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 136/2010, per il DPO 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 DPO i predetti contratti.

## **ART. 21    CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI**

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, D. Lgs. 50/2016 è vietata la cessione di contratto anche parziale da parte dell'appaltatore, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 1, lett. d), punto 2, D. Lgs. 50/2016.

E' ammessa la cessione di crediti ai sensi e con le modalità di cui art. 106, comma 13, D. Lgs. 50/2016.

## **ART. 22    CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITA'**

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle eventuali normative di settore.

Il Gestore deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire, il DEC dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'appaltatore.

La verifica di conformità è conclusa non oltre 2 (due) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il certificato di verifica viene trasmesso per accettazione all'appaltatore, che entro 15 giorni dovrà restituirlo firmato digitalmente.

Successivamente all'emissione di tale certificato il DPO procederà al pagamento del saldo finale e allo svincolo della cauzione definitiva.

## **SEZIONE IV: CAUZIONE E POLIZZA ASSICURATIVA**

### **ART. 23 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 decreto legislativo n. 50/2016, 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 citato decreto n. 50/2016.

La garanzia fideiussoria dovrà essere prestata alle seguenti condizioni:

1. intestazione a favore dell'Amministrazione;
2. essere incondizionata e irrevocabile;
3. prevedere la clausola cosiddetta di "pagamento a prima richiesta", obbligandosi il fideiussore, su semplice richiesta scritta dell'Amministrazione e senza eccezioni, ad effettuare il versamento della somma richiesta entro 15 giorni, anche in caso d'opposizione del soggetto Aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa;
4. 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 dall'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte del DPO, 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.

### **ART. 24 POLIZZA ASSICURATIVA**

L'Aggiudicatario è obbligato a produrre una polizza assicurativa RCT che tenga indenne il DPO da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza dovrà avere un massimale pari ad € 1.800.000,00 (Euro unmilioneottocentomila/00).

In alternativa alla predetta stipula, l'Aggiudicatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT aziendale già attivata. In tal caso l'Aggiudicatario produrrà un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre il servizio svolto per conto del DPO con il massimale richiesto.

## Capitolato Speciale d'Appalto

La polizza assicurativa, o l'appendice a polizza già attivata, dovrà garantire la copertura per tutta la durata contrattuale. Pertanto, periodicamente allo scadere del premio assicurativo, sarà cura dell'appaltatore presentare la polizza stessa, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Aggiudicatario per danni eventualmente non coperti dalla predetta copertura assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

In caso di RTI sarà cura dell'impresa capogruppo presentare la polizza e i successivi pagamenti dei premi.

**SEZIONE V: DISPOSIZIONI FINALI**

**ART. 25 MODALITA' DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale Rogante con firma digitale.

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti la stipula sono a carico dell'appaltatore.

**ART. 26 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.

**ART. 27 NORME APPLICABILI**

La procedura è indetta ai sensi dell'art. 60 del Decreto Legislativo del 18 aprile 2016 n. 50.

**ART. 28 RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato speciale d'appalto e nel disciplinare di gara, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.

LA CAPO DIPARTIMENTO  
Cons. Paola Paduano