



*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 di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e *stalking* ed attività connesse.

Periodo contrattuale: 18 mesi.

Importo posto a base di gara € 690.000,00, oltre IVA

CIG: 802305419C

CPV: 85312300-2

Sommario

SEZIONE I: OGGETTO E CARATTERISTICHE DELL'APPALTO	4
ART. 1 QUADRO DI RIFERIMENTO	4
ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO.....	5
ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO	6
a. Servizi di gestione del call center e formazione	6
b. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione ed aggiornamento della Mappatura 1522 fornita dal DPO.....	8
c. Servizi di comunicazione, promozione e informazione.....	9
d. Servizi di Management	9
ART. 4 DOTAZIONI STRUMENTALI.....	10
ART. 5 PROPRIETÀ E COSTI DEL SERVIZIO	10
ART. 6 PIANO DI ESECUZIONE	10
ART. 7 IMPORTO DI CONTRATTO.....	10
ART. 8 ONERI DELLE PARTI.....	11
ART. 9 GRUPPO DI LAVORO – PROFILI PROFESSIONALI	11
ART. 10 SEDE E ORGANIZZAZIONE	12
a. Fase di implementazione	12
b. Fase di avvio - collaudo – penale.....	12
c. Fase di rilascio e passaggio ad altro gestore.....	13
ART. 11 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI.....	13
SEZIONE II: DISCIPLINA CONTRATTUALE - DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	14
ART. 12 DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO	14
a. Documenti facenti parte del contratto.....	14
b. Documentazione da presentare per la stipula del contratto e verifiche di rito.....	14
ART. 13 CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO	15
ART. 14 DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO ESECUZIONE.....	15
a. Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto.....	15
b. Modifiche della durata del contratto.....	15
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.....	16
c. Clausola risolutiva espressa.....	16
d. Recesso	16
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.....	17
ART. 17 REFERENTE – RESPONSABILE DEI SERVIZI.....	17
ART. 18 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	17
ART. 19 ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO E PENALI	18
SEZIONE III: DISCIPLINA ECONOMICA	19
ART. 20 MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
ART. 21 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO IN MATERIA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	19
ART. 22 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	20
ART. 23 CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ'	20



SEZIONE IV: CAUZIONE E POLIZZA ASSICURATIVA	21
ART. 24 CAUZIONE DEFINITIVA.....	21
ART. 25 POLIZZA ASSICURATIVA.....	21
SEZIONE V: DISPOSIZIONI FINALI.....	23
ART. 26 MODALITA' DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO	23
ART. 27 FORO COMPETENTE.....	23
ART. 28 NORME APPLICABILI.....	23
ART. 29 RINVIO.....	23

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 s.m.i.: di seguito anche Codice

SEZIONE I: OGGETTO E CARATTERISTICHE DELL'APPALTO

ART. 1 QUADRO DI RIFERIMENTO

La violenza basata sul genere, inclusa anche 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 (CdI), è una grave violazione dei diritti umani.

L'Italia, condannando ogni forma di violenza basata sul genere e la violenza domestica, con la legge del 27 giugno 2013 ha ratificato la Convenzione di Istanbul e ha adottato il decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93, convertito in legge 15 ottobre 2013, n.119.

Per prevenire e proteggere le donne vittime di violenza, il citato decreto-legge ha anche previsto l'adozione di un "Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere" (art. 5) e destinato risorse per il potenziamento della rete dei servizi territoriali, dei centri antiviolenza e dei servizi di assistenza alle donne vittime di violenza (art. 5 bis).

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 riserva al Centro antiviolenza la possibilità di articolarsi anche con sportelli sul territorio, dove vengono svolte le diverse attività, e stabilisce che debba disporre di un numero telefonico dedicato, attivo 24 h su 24, contattabile anche mediante collegamento al 1522, al quale è tenuto ad aderire, facendo ingresso nella mappatura di cui dispone, il Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri (di seguito DPO). Tale mappatura, tiene conto dei dati che il DPO riceve dalle Regioni nonché dei riferimenti di tutti quei servizi pubblici e privati, non specialistici, che compongono le reti territoriali interistituzionali antiviolenza. L'articolo 9 della citata Intesa estende quanto sopra anche alle Case rifugio e prevede, altresì, che quest'ultime debbano raccordarsi con i Centri antiviolenza e con gli altri servizi presenti sul territorio, affinché venga garantito alle donne vittime di violenza e i loro figli ospitati, supporto psicologico, legale e sociale.

Nel sopradescritto quadro normativo e 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, il DPO ha continuato ad assicurare il servizio introdotto dal Decreto legge 23 febbraio 2009, n. 11. In particolare, tale disposizione normativa all'art. 12 ha istituito, presso la Presidenza del Consiglio dei ministri - DPO, il numero verde nazionale a favore delle vittime di violenza e all'art. 13 ne ha assicurato la copertura finanziaria. Il numero verde 1522 è stato 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*

Per prevenire e combattere le diverse forme di violenza nei confronti delle donne riconosciute dalla Convenzione di Istanbul, nella seduta del Consiglio dei ministri del 23 novembre 2017, è stato approvato il *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020*, che tra le priorità (Priorità 2.3.) ricomprende quella concernente "La linea telefonica gratuita h 24 nazionale antiviolenza 1522".

Dalla sua attivazione il numero di pubblica utilità 1522 è in interazione 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, 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. Il suo obiettivo è, dunque, 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, come previsto dalla Priorità 1.4. (Attivare programmi di intervento per gli uomini autori o potenziali autori di violenza e di reati relativi alla violenza maschile contro le donne) del *Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017-2020*.

Il servizio svolto dal numero di pubblica utilità si avvale della "Mappatura 1522" fornita dal DPO e dei dati validati dalle Regioni, nonché delle risultanze della rilevazione compiuta dal Consiglio Nazionale delle Ricerche sui servizi antiviolenza specialistici e generali attivi, in virtù dell'Accordo di collaborazione sottoscritto in data 19 giugno 2017. La Mappatura, nello specifico, contiene le informazioni sui servizi territoriali, presenti sull'intero territorio nazionale, che operano per il contrasto della violenza maschile sulle donne e *stalking*. Le operatrici adibite al servizio, 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 nel territorio, prossimo e non, rispetto al luogo nel quale si trova la vittima.

Da qui la necessità che il servizio 1522 fornisca a colei che lo contatta 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 la donna che contatta il servizio;
- comprensione tempestiva del livello di gravità ed emergenza della situazione che gli 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*, nonché le connesse

attività di monitoraggio, raccolta ed elaborazione dati, specificate nei successivi Paragrafi del presente capitolato speciale d'appalto.

ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

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

- a. Servizi di gestione del *call center* e formazione: gestione del numero di pubblica utilità 1522 gratuito, ricezione e raccolta di tutte le chiamate e/o segnalazioni pervenute su canali differenti (mail e altre forme di comunicazione elettronica) supporto ed assistenza alle vittime di violenza nel percorso di protezione secondo le direttive meglio specificate nel presente capitolato speciale d'appalto;
- b. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione schede di rilevazione, gestione ed aggiornamento della Mappatura 1522 fornita dal DPO, secondo le direttive meglio specificate nel presente capitolato speciale d'appalto;
- c. Servizi di comunicazione, promozione ed informazione: gestione del sito web dedicato, di tutti i canali social (facebook – twitter - instagram), secondo le direttive meglio specificate nel presente capitolato speciale d'appalto;
- d. Servizi di Management: coordinamento dei servizi e dei rapporti tra il Gestore del servizio e il DPO; l'attività di Management dovrà essere assicurata in costante raccordo con il DPO.

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 - 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, comprese le domeniche e i 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 della problematica;
- informare gli utenti 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 antiviolenza, centri di ascolto, servizi sociali locali, forze dell'ordine, strutture sanitarie, pronto soccorsi 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 antiviolenza, 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, 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 antiviolenza, 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 che le vittime, anche ai fini dell'aggiornamento della banca dati, 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 antiviolenza, 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 contenuti nel data base 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.

Il Gestore dovrà attenersi al Piano formativo presentato in sede di offerta tecnica, eventualmente rimodulato in accordo con il DPO.

Il Piano formativo dovrà prevedere le seguenti caratteristiche minime:

- 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 legale, 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 del Gestore.

b. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, gestione ed aggiornamento della Mappatura 1522 fornita dal DPO

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*. DPO 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 una 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 un monitoraggio costante sulle modalità di fruizione del servizio 1522, sui servizi resi dalle reti locali, sugli 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 di dati riferiti a periodi temporali diversi rispetto alla realizzazione dei predetti report e rapporti statistici trimestrali.

Il gestore dovrà garantire il costante aggiornamento della mappatura dei Centri antiviolenza e delle Case rifugio e di tutti i servizi specialistici e non pubblici e privati presenti sul territorio nazionale che a diverso titolo entrano in contatto con le donne vittime di violenza, garantendo l'iniziale e il costante aggiornamento della Mappatura 1522, pubblicata sul sito istituzionale del DPO: <http://www.pariopportunita.gov.it/materiale/mappa-centri-antiviolenza/>

c. Servizi di comunicazione, promozione e informazione

Tale servizio si riconduce alla serie di attività di comunicazione e informazione, sia interna sia esterna al DPO, ed ha la funzione di agevolare una corretta diffusione di informazioni, report, dati, compiti, nonché di permettere un'azione di sensibilizzazione e informazione ad ampio raggio verso l'esterno del numero verde di pubblica utilità 1522.

Tale servizio comprende in particolare: :

- La gestione redazionale del sito 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 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 *fundrasing* 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.

d. 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 DPO fornirà, anche per il tramite di un operatore specializzato, l'infrastruttura tecnologica composta da:

- Applicazione Schede: applicazione per mezzo della quale l'operatore raccoglie e gestisce tutte le informazioni necessarie relative ai soggetti che contattano il 1522, per ogni soggetto che contatta il 1522 dovrà essere compilata la scheda presente in questa applicazione.
- Applicazione mappatura: applicazione in cui sono gestite le informazioni dei Centri antiviolenza e delle Case rifugio
- Sito web www.1522.eu e chat
- Centralino telefonico

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 inoltre 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 energie elettrica ecc., la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera postazione 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/titolarietà del numero di pubblica utilità 1522, nonché dei canali di comunicazione, 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 DI CONTRATTO

Il corrispettivo per il regolare adempimento contrattuale è quello risultante dall'"Offerta economica" presentata in sede di gara dall'Aggiudicatario, quale offerta in ribasso rispetto all'importo complessivo posto a base di gara della procedura aperta di affidamento pari ad € 690.000,00 oltre IVA, comprensivo degli oneri per la salute e la sicurezza, di cui all'art. 95 comma 10, del Codice, 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 e i relativi oneri, in particolare:

- tutti i costi della fornitura e manutenzione delle strumentazioni software e hardware di competenza del Gestore a supporto dell'operatività del servizio contact center 1522 e attività connesse, nonché dell'operatività del sistema di accoglienza telefonica ACD;
- costi della sede;
- tutti gli adempimenti previsti nel presente capitolato;
- i costi relativi alla formazione del proprio personale adibito all'espletamento del servizio, nonché il costo del personale medesimo.

Inoltre il Gestore sarà vincolato ad eseguire quanto offerto in sede di gara nell'offerta tecnica, che farà parte integrante del contratto.

Restano a carico del DPO:

- 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;
- la gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi correlati (canali social) e i relativi costi.

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, 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>

Il Referente responsabile 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 quindi 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 essere 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 per garantire il funzionamento di tutta l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dal DPO, e consentire l'erogazione del servizio di pubblica utilità del numero verde 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 adeguato numero 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, o 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 rilievi 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.

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. 24 e 25.

Prima della stipula del contratto il DPO procederà ad effettuare gli accertamenti relativi all'insussistenza delle 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 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 d.lgs. 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 e dei suoi allegati senza riserva alcuna.

Il DPO si è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione. All'uopo ha introdotto l'obbligo di sottoscrizione del Patto di Integrità in sede di offerta.

ART. 14 DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO ESECUZIONE

Per il servizio oggetto del presente capitolato d'oneri la durata è stabilita in diciotto (18) mesi a decorrere dalla data del Verbale di avvio dell'esecuzione a firma del Direttore di esecuzione del contratto (DEC) e dell'aggiudicatario. Nello stesso verbale sarà comunicata la data dell'avvenuta registrazione del decreto di approvazione del contratto da parte degli organismi competenti.

Se nel giorno fissato e comunicato, l'aggiudicatario non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal DEC ed inviato via PEC all'aggiudicatario, non viene restituito entro 10 giorni, via PEC, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal DEC un nuovo termine, decorso il quale il DPO ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione definitiva. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione o prima spedizione via PEC.

a. Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto

Il DPO, fermo restando quanto previsto dall'art. 32 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., 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.

b. Modifiche della durata del contratto

Il Committente, ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. lgs. 50/2016 e s.m.i., 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 di ulteriore diciotto (18) mesi qualora ne ricorrano le condizioni, anche finanziarie, ai sensi degli artt. 35 comma 4 e 63 comma 5, del D. lgs. 50/2016 e s.m.i. e.

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 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 decreto legislativo 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 di proprietà del DPO, così come rimane di esclusiva titolarità e proprietà del DPO il numero verde di pubblica utilità 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 REFERENTE – RESPONSABILE DEI SERVIZI

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, il Gestore indicherà un proprio rappresentante, già definito Referente responsabile dei servizi all'art. 9 del presente capitolato speciale d'appalto, che comunicherà al DPO i propri recapiti di cellulare ed e-mail ove si renderà reperibile.

ART. 18 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. 19 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 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 dieci per cento del corrispettivo contrattuale, al netto dell'IVA.

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

SEZIONE III: DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 20 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 Direttore di esecuzione del contratto 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 - C.d.R 8 "Pari opportunità".

ART. 21 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. 22 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, D. Lgs. 50/2016 s.m.i. 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 s.m.i..

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

ART. 23 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 15gg 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. 24 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:

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. 25 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 € 1.500.000,00.

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.

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. 26 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. 27 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. 28 NORME APPLICABILI

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

ART. 29 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

