



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

## CAPITOLATO D'APPALTO

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, per l'affidamento del Servizio nazionale gratuito di pronta assistenza alle donne vittime di violenza e *stalking* segnalati per il tramite del numero di pubblica utilità 1522 e degli altri canali di comunicazione digitale ad esso correlati, nonché dei connessi servizi di comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione del sito *web* "1522", monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e della case rifugio, di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi.

Importo dell'appalto **euro 1.600.615,00** al netto di IVA

CIG: B0F38FD723

CPV: 85312300-2

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| ART. 1QUADRO DI RIFERIMENTO .....   | 4  |
| ART. 2OGGETTO DELL'APPALTO .....  | 5  |
| ART. 3CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO .....   | 5  |
| A. Servizi di pronta assistenza alle donne vittime di violenza e stalking per il tramite del numero gratuito nazionale "1522" e dei canali di comunicazione digitale correlati, con costante aggiornamento del personale competente. .... | 5  |
| B. Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche.....  | 8  |
| 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 .....  | 11 |
| ART. 4DOTAZIONI STRUMENTALI .....   | 11 |
| ART. 5PROPRIETÀ E COSTI DEL SERVIZIO .....  | 12 |
| ART. 6PIANO DI ESECUZIONE.....  | 12 |
| ART. 7IMPORTO DEL CONTRATTO.....  | 12 |
| ART. 8ONERI DELLE PARTI .....   | 12 |
| ART. 9GRUPPO DI LAVORO – PROFILI PROFESSIONALI .....  | 13 |
| ART. 10SEDE E ORGANIZZAZIONE .....  | 14 |
| a.Fase di implementazione .....   | 14 |
| b.Fase di avvio - collaudo – penale.....  | 14 |
| c.Fase di rilascio e passaggio ad altro gestore .....   | 15 |
| ART. 11LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI .....   | 15 |
| ART. 12DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO.....  | 16 |
| a.Documenti facenti parte del contratto .....   | 16 |
| b.Documentazione da presentare per la stipula del contratto e verifiche di rito .....   | 16 |
| ART. 13CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....  | 16 |
| ART. 14DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO ESECUZIONE.....  | 17 |
| 1. Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipula del contratto .....  | 17 |
| 2. Modifiche del contratto .....  | 17 |
| ART. 15DIVIETO DI SUBAPPALTO .....  | 17 |
| ART. 16CLAUSOLE CONTRATTUALI.....   | 17 |
| a.Responsabilità ed obblighi derivanti dai rapporti di lavoro .....   | 17 |
| b.Clausola risolutiva espressa .....  | 18 |
| c.Recesso.....  | 18 |
| d.Liquidazione giudiziale e procedure concorsuali in corso di contratto .....   | 18 |
| In caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 122 del Codice o di recesso dal contratto ai sensi   |    |

|   |    |
|---|----|
| dell'articolo 88, comma 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, si applica l'art. 124 del Codice..... | 18 |
| e.Diritti di proprietà e utilizzo di ogni prodotto .....  | 18 |
| f.Riservatezza delle informazioni e accesso agli atti .....   | 18 |
| ART. 17DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....  | 19 |
| ART. 18ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO E PENALI .....  | 19 |
| 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. 25MODALITÀ 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 o Stazione Appaltante (S.A.) o Committente

Gestore: di seguito anche Aggiudicatario o Appaltatore

D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36: di seguito anche Codice dei contratti o Codice

Servizio di pronta assistenza: di seguito anche servizio "1522"

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

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

L'art 1 della Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne, adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite con la risoluzione 48/104 del 20 dicembre 1993, recita: E' "violenza contro le donne" ogni atto di violenza fondata sul genere che provochi un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne, incluse le minacce, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà.

La violenza fondata 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, già dall'8 marzo 2006 ha istituito una linea telefonica dedicata, attiva 24 ore su 24, sette giorni alla settimana, per le vittime di violenza di genere.

Il 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», all'art. 12 ha istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri-Dipartimento per le pari opportunità il numero verde nazionale a favore delle vittime di atti persecutori, con la finalità di fornire un servizio di prima assistenza da parte di personale dotato delle adeguate competenze, nonché di comunicare prontamente, nei casi di urgenza e su richiesta della persona offesa, alle Forze dell'Ordine competenti gli atti segnalati.

Dalla sua attivazione, il servizio gratuito di pronta assistenza effettuato per il tramite del numero verde nazionale "1522" - ed, attualmente, anche per il tramite degli altri canali di comunicazione digitale ad esso correlati, che si sono andati sviluppando nel corso degli anni - interagisce con le Forze dell'Ordine e 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.

Il servizio garantisce il raccordo con le Forze dell'Ordine, i Centri antiviolenza, le Case rifugio, gli altri servizi socio-sanitari e, al contempo, una risposta celere, esaustiva, efficace e qualificata alle donne vittime di violenza di genere e stalking, mediante la ricezione e la gestione di ogni segnalazione o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure e azioni che hanno ad oggetto la violenza maschile sulle donne, con un servizio in multilingue, attivo per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, compreso le domeniche e i giorni festivi.

L'obiettivo è quello di orientare in modo puntuale le donne vittime di violenza maschile e di violenza domestica e stalking 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.

Il servizio "1522", sopra descritto, si avvale della "Mappatura 1522" fornita dal DPO. La Mappatura, nello specifico, contiene le informazioni sui servizi territoriali specializzati, presenti sull'intero territorio nazionale, attivi nel supporto alle donne vittime di violenza e di stalking. Pertanto, il personale addetto al servizio di pubblica utilità, qualora la donna richieda espressamente di essere indirizzata in una struttura di accoglienza, dovrà 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 di assistenza “1522” fornisca un primo livello di:

- ascolto immediato da parte di personale femminile con competenze professionali adeguate ed in costante aggiornamento, 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 assistenza 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:

<https://www.pariopportunita.gov.it/it/politiche-e-attivita/violenza-di-genere/in-breve/>

## **ART. 2 OGGETTO DELL’APPALTO**

L’oggetto della gara è l’affidamento del servizio nazionale, qualificato e gratuito, di pronta assistenza a sostegno delle donne vittime di violenza maschile di violenza domestica e di *stalking*, volto a fornire una efficace risposta alle richieste di aiuto e alle segnalazioni pervenute per il tramite del numero di pubblica utilità 1522 e degli altri canali di comunicazione digitale ad esso correlati.

Il servizio, di natura intellettuale, è prestato da personale dotato delle adeguate e specifiche competenze in materia di assistenza e protezione delle donne vittime di violenza maschile e di violenza domestica, risultanti da specifico *curriculum vitae*, in costante aggiornamento, che elabora efficaci soluzioni, non standardizzate, valutate caso per caso, in risposta alle richieste di aiuto.

Il tutto come specificato nei successivi Articoli, nel Bando-disciplinare di gara e negli altri documenti di gara.

## **ART. 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITA’ DI SVOLGIMENTO**

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

### **A. Servizi di pronta assistenza alle donne vittime di violenza e stalking per il tramite del numero gratuito nazionale “1522” e dei canali di comunicazione digitale correlati, con costante aggiornamento del personale competente.**

Il servizio consiste nella pronta assistenza e nella immediata comunicazione - nei casi di urgenza e su richiesta della persona offesa - alle Forze dell’Ordine competenti, degli atti di violenza di genere e stalking segnalati, nonché, a seconda dei casi, di indirizzo ai centri antiviolenza, alle case rifugio o alle strutture ospedaliere per garantire l’efficace protezione della vittima.

Il servizio comprende la gestione delle chiamate, con valutazione dei singoli casi, il riscontro alle mail e alle richieste pervenute mediante altre forme di comunicazione elettronica che provengono dalle donne vittime di violenza maschile e/o di stalking o da 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.

Esso dovrà svolgersi necessariamente mediante l'impiego di personale femminile dedicato dotato di competenze specifiche ed in costante aggiornamento, che dovrà consentire all'utenza di esprimersi nella lingua di appartenenza, perseguendo i seguenti obiettivi specifici:

- favorire nelle vittime - mediante l'impiego di metodi professionali e con valutazioni commisurate ai singoli casi - l'acquisizione della consapevolezza della situazione in cui si trovano, anche mediante un primo inquadramento psicologico e giuridico-legale della problematica;
- informare l'utenza sulle possibilità di accesso a servizi di tutela legale e giuridica, sanitaria specializzata, di sostegno psicologico, di residenzialità, di inclusione sociale e lavorativa;
- orientare in modo strutturato, organizzato e qualificato, la domanda di aiuto ai servizi specializzati pubblici e privati presenti sul territorio ed inseriti nella mappatura del 1522 (ad es. centri antiviolenza, 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 1522. In questi casi il personale addetto si attiverà, 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 tutelare la donna vittima di violenza maschile o di stalking attraverso indicazioni utili concordate con il servizio adatto al caso. Il personale addetto, inoltre, qualora la/il richiedente lo domandi o lo consenta e sussista un pericolo immediato per l'incolumità della vittima, trasferirà la richiesta di aiuto direttamente alle stesse FF.OO.;
- verificare l'effettiva protezione e presa in carico delle vittime di violenza da parte dei servizi indicati ovvero contattati direttamente dal personale addetto.

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

- l'ascolto 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, per difficoltà oggettive (ad es. soggetti con disabilità) o per situazioni soggettive, si avvale di forme di comunicazione digitale quali mail dedicate, chat o qualsiasi altro strumento informatico diverso dalla comunicazione telefonica;
- l'attivazione di collegamenti telefonici e 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, valutate in relazione ai casi specifici, volte a consentire alle vittime di violenza una scelta consapevole sul percorso di tutela da intraprendere;

- l'assistenza in favore di vittime di violenza di genere e *stalking* anche appartenenti a categorie potenzialmente vittime di discriminazioni (es: donne con disabilità) mediante personale specializzato *ad hoc* e quindi idoneo a prestare assistenza qualificata in favore di tali categorie.

Il servizio di pronta assistenza per il tramite del numero gratuito 1522 e degli altri canali di comunicazione digitale ad esso correlati dovrà permettere all'utenza di esprimersi almeno nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e arabo.

Il servizio 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 telefonico 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 un minuto.

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 qualificato 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, il personale dovrà 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, e dovrà attivare 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 personale addetto dovrà, inoltre, garantire il trasferimento diretto delle chiamate o delle comunicazioni digitali 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 servizio 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 di aggiornamento del personale addetto - già dotato di adeguate competenze risultanti dai CV - presentato in sede di offerta tecnica. L'aggiornamento dovrà avvenire costantemente per tutta la durata del contratto.

Il Piano di aggiornamento 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 delle attività di aggiornamento rimangono 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 pronta assistenza del "1522" 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, anche con riguardo ai flussi di richieste di assistenza in ingresso ed in uscita, come meglio specificato alla successiva lettera C, 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 di assistenza "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 richiesta di assistenza 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 24 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 richieste 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 Anti Violenza (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 al personale competente per l'assistenza un'efficiente gestione delle richieste da parte delle vittime di violenza e stalking.
- Pubblicazione sul sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) dell'elenco dei soli Centri Anti Violenza (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 il personale addetto del servizio "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:
  - 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 richieste ricevute e le risposte fornite, sia tramite telefono sia tramite i canali digitali (*chat* o altro) del 1522.

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 al personale addetto, 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.

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 delle postazioni del personale femminile addetto al servizio di pronta assistenza: l'Aggiudicatario dovrà predisporre e gestire un numero di terminali telefonici e postazioni per il personale femminile pari al numero massimo di assistenti addette impegnate 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, informazione, ristrutturazione ed ottimizzazione del sito web 1522**

Tale servizio prevede 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:

- progettazione e produzione del sito web [www.1522.eu](http://www.1522.eu) in base Wordpress, gestione e manutenzione. I contenuti chiave del sito quali, ad esempio, la mappatura dei centri

antiviolenza, dovranno essere tradotti nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, urdu, farsi, bengalese.

- attività continuativa di ottimizzazione, sia tecnica che semantica, della visibilità del sito [web www.1522.eu](http://www.1522.eu) presso i motori di ricerca (SEO - *Search Engine Optimization*), con reportistica periodica, e di tutti i canali social (Facebook – Twitter (X) - Instagram), includendo la scrittura dei contenuti testuali;
- gestione continuativa dei canali social (*community management*) e in particolare: Facebook, Instagram, X (Twitter);
- progettazione creativa campagne di comunicazione digitali e, in particolare, Google Ads e Facebook/Instagram Ads;
- acquisto Google Ads e Facebook/Instagram Ads;
- pianificazione, gestione e ottimizzazione continuativa delle campagne di comunicazione digitali Google Ads e Facebook/Instagram Ads e reportistica periodica;
- 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 di assistenza con tutti i servizi correlati.

In particolare dovrà garantire un controllo di qualità del servizio del personale femminile addetto al servizio di assistenza, 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 per l'ascolto telefonico 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 addette collegate;
- 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 assistenza e dei servizi correlati.

Il DPO potrà richiedere in qualsiasi momento gli aggiornamenti e le modifiche al Piano di esecuzione necessarie 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 posto a base di gara della procedura aperta di affidamento pari ad euro **1.600.615,00 (unmilione seicentomilaseicentoquindici/00)**, al netto di IVA, comprensivo di euro **200.000,00 (duecentomila/00)** destinati all'ottimizzazione del sito *web* del "1522" **di cui 160.00,00 non soggetti a ribasso**, ed euro **0,00 (zero)** per oneri di sicurezza di cui al D. Lgs. 81/08.

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 specializzato e 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 assistenza per il tramite del numero "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 all'aggiornamento 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 d'appalto. Nel gruppo di lavoro dovrà essere assicurata la presenza di competenze adeguate, idonee a garantire l'elevata professionalità e 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 l'esecuzione 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, risultante dal *curriculum vitae*;
- 1 esperta/o senior, con esperienza almeno quinquennale in materia di consulenza giuridico-legale alle vittime di violenza di genere e stalking, risultante dal *curriculum vitae*;
- 1 esperta/o per il supporto psicologico del personale addetto all'assistenza, con esperienza almeno quinquennale nel sostegno alle vittime di violenza di genere e *stalking*, risultante dal *curriculum vitae*;
- personale femminile con competenze adeguate al servizio di assistenza da svolgere, attestate mediante curriculum vitae, in contemporanea, per ogni turno, in numero non inferiore a tre e, comunque, in numero non inferiore a cinque negli orari che statisticamente segnalano punte maggiori di flusso di contatti. Detto personale sarà adeguatamente aggiornato ed in grado di garantire un servizio multilingue (almeno inglese, francese, tedesco, spagnolo e arabo).

Per verificare i flussi e picchi di richieste di assistenza, nonché per valutare la composizione del *team* di lavoro e l'organizzazione dei turni, si rimanda alle relazioni trimestrali di monitoraggio del servizio offerto dal 1522 presenti sul sito istituzionale del DPO <https://www.pariopportunita.gov.it/it/numeri-utili/1522-numero-antiviolenza-e-antistalking/>.

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 presente Capitolato 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 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 scritto 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 possedere 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 assistenza per il tramite del "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 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 a supportare l'erogazione del servizio di assistenza e di raccolta ed aggiornamento dei dati, onde verificarne la conformità e l'adeguatezza rispetto a quanto richiesto nel presente capitolato e negli altri documenti di gara. Tale collaudo dovrà essere esperito, con personale individuato dal DPO, in tempo utile per garantire continuità al servizio.

In sede di collaudo il Gestore dovrà garantire la presenza sia del Referente responsabile dei servizi sia di personale addetto all'assistenza in numero adeguato. 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 euro 1.500,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al corretto avvio dei servizi, fermo il risarcimento dei danni ulteriori e la possibile 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 uscente 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 massimo 24 ore dalla richiesta;
- i tempi di attesa per la risposta del 1522: massimo 1 minuto;
- 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 d'appalto e relativi allegati;
- Il Bando – disciplinare di gara;
- 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 dagli artt. 94 e 95 del Codice. 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 per causa imputabile all'Aggiudicatario. 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. 18 del Codice.

### **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 potrà di risolvere il contratto – anche ai sensi e agli effetti di cui all'art. 1456 c.c. - e incamerare la cauzione definitiva e il risarcimento dei danni ulteriori.

È ammessa l'esecuzione d'urgenza qualora ricorrano i presupposti di cui all'art. 17, commi 8 e 9, 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. 17 del Codice, 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 del contratto**

Il DPO, ai sensi dell'art. 120 del Codice, si riserva la facoltà di modificare il contratto o di prorogarne la durata.

Entro il termine di cui all'art. 76, comma 6, del Codice, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto, di orientamento e sostegno alle donne vittime di violenza e stalking di cui al decreto-legge 23 febbraio 2009, n. 11, convertito, con modificazioni, nella legge 23 aprile 2009, n. 38 e servizi connessi.

## **ART. 15 DIVIETO DI SUBAPPALTO**

Considerata la stretta e interdipendente correlazione funzionale ed operativa tra le prestazioni, le quali hanno come obiettivo una qualificata ed efficiente assistenza alle vittime di violenza maschile e stalking, anche attraverso un costante monitoraggio del fenomeno e la diffusione dei canali informativi e di promozione del servizio, l'affidatario dovrà eseguire direttamente le prestazioni, con 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 soggetti impiegati a qualsiasi titolo nei servizi di cui al presente Capitolato 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 come, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- retribuzione in base ai relativi inquadramenti;
- contributi assicurativi, assistenziali e previdenziali;

- assicurazioni, infortuni ed ogni adempimento, prestazione ed obbligazione inerente il rapporto di lavoro secondo le leggi in vigore.

## **b. Clausola risolutiva espressa**

Il DPO potrà risolvere di diritto il contratto nelle forme previste dalla legge – art. 1456 c.c. - 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 nuovo personale addetto all'assistenza e/o di esperti;
5. omissso o ritardato invio dei *report*.

Rimangono ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione di diritto previste in altri articoli del presente Capitolato d'appalto o in altri documenti contrattuali

## **c. Recesso**

Ai sensi dell'art. 123 del Codice, 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.

## **d. Liquidazione giudiziale e procedure concorsuali in corso di contratto**

In caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 122 del Codice o di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, si applica l'art. 124 del Codice.

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

La proprietà dei dati, dei *back-up*, delle applicazioni e dei *report* effettuati rimane del DPO in via esclusiva, 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, 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.

## **f. 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*. È fatto divieto di utilizzare i dati e la reportistica, senza previa autorizzazione scritta del DPO.

In materia di accesso agli atti di gara trovano applicazione le disposizioni di cui agli artt. 35 e 36 del Codice.

## **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. 115 del codice, 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. 122 del Codice, 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) euro 150,00 per ogni interruzione inferiore o pari ad un'ora;
- b) euro 300,00 per ogni interruzione compresa tra una e tre ore;
- c) euro 500,00 per ogni interruzione compresa tra le tre e le ventiquattro ore;
- d) euro 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.

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 potrà risolvere di diritto 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. 119 del Codice è vietata la cessione di contratto anche parziale da parte dell'Appaltatore, fatto salvo quanto previsto all'art. 120, comma 1, lett. d), del Codice.

Per la cessione di crediti trova applicazione l'art. 120 comma 12 del Codice.

## **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, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice.

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. 117 del Codice.

### **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 euro **3.000.000,00** (tremilioni/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.

## Capitolato d'Appalto

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. 71 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36.

### **ART. 28 RINVIO**

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

IL CAPO DEL DIPARTIMENTO  
Cons. Laura Menicucci