

Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico.



Elaborato:
01

Titolo:
Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale

Scala:
-/--

Revisione	Data	Redatto	Verificato	Approvato

Il Responsabile del Procedimento
Ing. Francesco Savarese

DATA

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE DEI SERVIZI (C.S.D.P.)

Indice

Parte I – Disciplina contrattuale	3
Art. 1 <i>Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili</i>	3
Art. 2 <i>Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto</i>	3
Art. 3 <i>Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto</i>	6
Art. 4 <i>Norme di sicurezza</i>	9
Art. 5 <i>Beni forniti dalla committente</i>	10
Art. 6 <i>Sospensione del servizio e riserve</i>	10
Art. 7 <i>Subappalto</i>	11
Art. 8 <i>Proprietà industriale e commerciale</i>	12
Art. 9 <i>Verifiche e collaudi</i>	13
Art. 10 <i>Modalità di fatturazione e di pagamento</i>	14
Art. 11 <i>Cauzione definitiva – polizze assicurative</i>	15
Art. 12 <i>Penali</i>	16
Art. 13 <i>Prezzi e Variazioni</i>	22
Art. 14 <i>Modifiche e Varianti</i>	23
Art. 15 <i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	23
Art. 16 <i>Oneri e Obblighi a carico del Fornitore</i>	23
Art. 17 <i>Clausole di Manleva</i>	26
Art. 18 <i>Recesso</i>	27
Art. 19 <i>Risoluzione del Contratto</i>	27
Art. 20 <i>Cessione del contratto e dei crediti</i>	29
Art. 21 <i>Personale addetto al servizio</i>	29
Art. 22 <i>Privacy e riservatezza</i>	38
Art. 23 <i>Legge applicabile e foro Competente</i>	38
Art. 24 <i>Responsabilità amministrativa</i>	38
Art. 25 <i>Gestione rifiuti a carico dell'Appaltatore</i>	39
Art. 26 <i>Spese contrattuali, imposte, tasse</i>	40
Art. 27 <i>Miscellanea</i>	40
Art. 28 <i>Criteri di Valutazione delle offerte (nel caso di offerta economicamente più vantaggiosa)</i>	40
Parte II Disciplina dei Servizi.....	42
Art. 29 <i>Modalità di svolgimento del servizio</i>	42
Art. 30 <i>Inizio dei servizi</i>	46



Art. 31 <i>Attrezzature e mezzi d’opera</i>	47
Art. 32 <i>Sede Operativa</i>	47
Art. 33 <i>Domicilio dell’Appaltatore</i>	48
Art. 34 <i>Rappresentante dell’Appaltatore</i>	48

Parte I – Disciplina contrattuale

Art. 1 Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili

- 1.1. La GORI s.p.a., ai sensi del D.lgs. n. 152/2006 e della legge Regione Campania 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano.
- 1.2. Il Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") è un servizio pubblico essenziale «*costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue...*» (cfr. art. 141, comma 1, d.lgs. 152/2006).
- 1.3. Nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, la GORI s.p.a. ha anche l'obbligo di garantire la regolare gestione del S.I.I. e, quindi, assicurare il mantenimento in efficienza delle reti e degli impianti idrici, fognari e depurativi.
- 1.4. Pertanto, al fine di garantire l'esecuzione delle prestazioni necessarie ed indifferibili per assicurare la regolare gestione del S.I.I., la GORI s.p.a. ha la necessità di eseguire i servizi oggetto del presente appalto.
- 1.5. Il presente appalto è altresì regolato dalle leggi *ratione temporis* vigenti; dalla disciplina contenuta nei codici di autoregolazione della Committente.
- 1.6. Attraverso il Numero Verde Commerciale, Gori S.p.A., fornisce ai propri clienti l'accesso al Call Center presso il quale è possibile fruire di servizi di informazione, contrattualistica, reclami, rimborsi, variazioni di recapito, copie fatture, assistenza alla navigazione sul sito www.goriacqua.com e tante altre attività di natura Commerciale.
- 1.7. Attualmente i clienti di Gori S.p.A. possono accedere da rete fissa al numero gratuito **800.900.161**, da rete mobile al numero **081 0206622**, per quest'ultimo la tariffa dipende dal gestore del servizio, e tutti i contatti convergono su unico albero IVR.
- 1.8. Il servizio viene erogato con personale e infrastrutture tecnologiche di Gori S.p.A.. La gestione delle chiamate è effettuata tramite operatori.
- 1.9. È intenzione di Gori S.p.A. migliorare la qualità del servizio offerto, integrando la gestione delle chiamate inbound da parte del personale di Gori S.p.A. tramite affidamento a un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutto il traffico in *overflow* rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di Gori.
- 1.10. Il presente documento ha l'obiettivo di definire i requisiti del servizio di outsourcing del Call Center con una sintesi dei processi, dei servizi da gestire, con descrizione dell'organizzazione attuale del Call Center, la stima dei volumi, la definizione dei livelli di servizio richiesti e gli strumenti di monitoraggio per il controllo della qualità, i profili professionali di cui si necessita, le principali caratteristiche degli elementi architettonici di base del Call Center e le prestazioni della piattaforma tecnologica di supporto.

Art. 2 Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto

- 2.1. Ai fini e nell'ambito dell'appalto, si riportano le seguenti definizioni, che saranno richiamate in seguito nel presente Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale:
 - **ACW:** "After Call Work" – tempo di post-lavorazione; la tracciatura a sistema del contatto dovrà essere svolta on-line dagli Operatori durante la conversazione telefonica. L'ACW, che non entra nel

calcolo del TMG, dovrà essere limitato ad un massimo di 5 secondi, che non saranno in ogni caso remunerati dal Committente

- **Appalto:** si intende il procedimento posto in essere dalla Stazione Appaltante, incluso anche il Contratto, al fine di affidare l’esecuzione dei servizi richiesti;
- **ARERA:** L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Barra Telefonica:** Indica l’applicazione installata nelle postazioni Operatore che permette la gestione della telefonata inbound/outbound e di tutti gli stati (pausa, ACW, back office, formazione, etc.);
- **Business Partner – BP:** codice identificativo del Cliente o Prospect;
- **Codice Etico:** si intende il documento di autoregolamentazione della Società adottato anche ai fini e nell’ambito del d.lgs. 231/2001 e correlato al modello di organizzazione e gestione della GORI ai sensi del citato d.lgs. 231/2001. Il Codice Etico è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/media.aspx/codice_etico; il predetto modello di organizzazione e gestione è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/section.aspx/modello_231#.Xing28HsZb2;
- **Cliente:** Indica il soggetto che ha sottoscritto un contratto di fornitura idrica con la Società Cliente;
- **Committente o Stazione Appaltante o GORI:** si intende la GORI s.p.a.;
- **Contact Center:** le attività di relazione o contatto a distanza con la clientela della Società Cliente, distinte in attività di Caring Inbound, Inbound Documentale (di seguito anche “Back Office”);
- **Contratto o Ordine di Acquisto o ODA:** si intende il documento immutabile, sottoscritto dalla Committente e dal Fornitore in segno di accettazione integrale e incondizionata del Contratto, che riporta, in forma sintetica, i dati amministrativi, tecnici ed economici dell’Appalto;
- **CRM:** Sistema di Customer Relationship Management (CRM) fornito dal Committente con il fine di registrare tutte relazioni con i Prospect e i Clienti (contatto e attività sul contratto)
- **Customer Experience:** la percezione complessiva che il Cliente matura nella propria interazione con il Committente;
- **Customer Satisfaction:** l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela della Società Cliente;
- **Consenso Privacy:** consenso al trattamento dei dati personali espresso dal Cliente e dal Prospect finalizzato anche al successivo ricontatto per finalità commerciali da parte di Gori S.p.A.
- **Consenso Privacy Terze Parti:** consenso al trattamento dei dati personali espresso dal Cliente e dal Prospect finalizzato anche al successivo ricontatto per finalità commerciali da parte di Terzi Operatori.
- **Operatore Economico o Fornitore o Appaltatore o Appaltatrice:** si intende l’impresa singola o associata aggiudicataria dei servizi affidati dalla Committente
- **Inbound:** Indica l’attività di comunicazione che parte per iniziativa del Cliente attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Committente (telefonico, posta, e-mail, fax, chat, social). Se riferito all’attività telefonica, rappresenta le telefonate in entrata;

- **Knowledge Base Management System o KMS:** sistema all’interno del quale viene resa disponibile la documentazione necessaria allo svolgimento delle Attività;
 - **KPI:** “Key Performance Indicator”, è un indice che monitora l'andamento di un processo aziendale;
 - **Mystery Call:** Telefonate effettuate da società terze che simulano richieste da parte di Clienti, con la finalità di rilevare e valutare in modo anonimo il personale, le procedure, la qualità di servizi e prodotti;
 - **Operatore:** Indica il personale dell’Appaltatore dedicato all’attività di gestione del contatto telefonico o documentale nel rispetto di quanto riportato nel presente Contratto;
 - **Overflow:** traffico telefonico in eccesso rispetto alla capacità di evasione delle postazioni disponibili del committente;
 - **Parte:** si intende la Committente ovvero il Fornitore;
 - **Parti:** si intendono, congiuntamente, la Committente e il Fornitore;
 - **Prospect:** Indica il potenziale Cliente che abbia contattato la Società Cliente sul numero verde dedicato e che non abbia ancora sottoscritto un contratto di fornitura con la Società Cliente;
 - **SAL:** “Stato Avanzamento Lavori”, indica le verifiche periodiche sull’andamento della commessa
 - **Sito:** sede presso la quale l’Appaltatore svolga il Servizio a beneficio del Committente;
 - **SLA:** “Service Level Agreement”, metriche per la misurazione degli standard di qualità del servizio che l’Appaltatore si impegna a mantenere nei confronti del Committente;
 - **Speech Analytics:** strumento per l’estrazione e analisi di informazioni vocali;
 - **TMA:** Tempo intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore;
 - **TMG:** Tempo Medio di Gestione definito come il tempo medio di conversazione più il tempo di messa in attesa da parte dell’Operatore (hold);
 - **TML:** Tempo Medio di Lavorazione, ovvero il tempo medio per l’evasione delle richieste di Inbound Documentale.
- 2.2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia nell’ordine: (i) al Contratto, (ii) agli Elaborati a base dell’affidamento, (iii) alla normativa *pro tempore* vigente in materia di appalti pubblici, (iv) alle norme tecniche *pro tempore* vigenti emanate dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e dall’Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), (v) alle disposizioni vigenti del codice civile.
- 2.3. A maggiore specificazione, con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che in caso di incompatibilità o contrasto tra i documenti contrattuali indicati e/o i relativi allegati dai medesimi richiamati, si osserva l’ordine di prevalenza di cui al punto che precede.
- 2.4. Nel corso dell’Appalto, il Fornitore è tenuto ad ottemperare, sotto la sua esclusiva responsabilità, alle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela e salvaguardia dell’ambiente, di smaltimento rifiuti, di sicurezza ed igiene del lavoro ed in genere in materia di trattamento e tutela dei lavoratori, nonché a tutte le norme regolamentari ed alle prescrizioni adottate dalle competenti Autorità pubbliche, con conseguenti oneri a suo esclusivo carico.

- 2.5. Qualora, dopo la data di sottoscrizione del Contratto dovessero entrare in vigore nuove normative, anche di natura tecnica, o dovessero essere modificate quelle esistenti, esse dovranno essere ugualmente rispettate dal Fornitore.
- 2.6. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che, in caso di dubbio, le disposizioni del Contratto sono interpretate sempre nel senso più favorevole alla Committente.
- 2.7. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dà atto nonché dichiara ed espressamente garantisce alla GORI s.p.a. di aver attentamente letto e di ben conoscere ogni previsione del Codice Etico, dell'Appalto, del Contratto, del Capitolato, di ciascuno degli atti degli Elaborati a base dell'affidamento, nonché di accettare integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione il contenuto di tutti i predetti atti e documenti.

Art. 3 Oggetto, importo, e descrizione del servizio

- 3.1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico, integrando la gestione delle chiamate inbound da parte del personale di Gori S.p.A. tramite affidamento a un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutto il traffico in *overflow* rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di Gori.
- 3.2. L'importo complessivo a base di gara ammonta ad € **1.591.200,00** (euro *unmilione cinquecentonovantunomiladuecento/00*).

Le ripartizioni ed i volumi delle Attività di Contact Center sono meglio specificate nella tabella n.1 sottostante:

Tabella 1 - Volumi e Servizi a base d'asta

Servizi a base d'Asta - Inbound telefonici.	Volumi annui (telefonate) base 24 mesi	Volumi annui (Minuti) base 24 mesi	Importo
	480.000	2.448.000	1.591.200,00 €

Resta inteso che i Volumi stimati sono puramente indicativi, il Committente si riserva di affidarli in quantità superiori o inferiori (fino a zero), entro l'importo complessivo del contratto, e senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

- 3.3. Si precisa che, il Committente richiede che l'Appaltatore gestisca tali servizi con **Operatori dedicati**.

In tal senso vale quanto di seguito indicato:

- Agli Operatori saranno assegnate credenziali distinte e associate al sistema gestionale (CRM) di GORI s.p.a.;
- Gli Operatori all'atto del log-in al sistema selezioneranno il proprio profilo specifico da utilizzare attraverso credenziali personali dedicate e non cedibili;
- L'allocatione del numero di Operatori adeguato alla gestione dei servizi è demandata all'Appaltatore che si assume la responsabilità di far fronte ad esigenze organizzative di ottimizzazione delle risorse in funzione delle assenze e del volume stimato di attività.

- 3.4. Il presente Capitolato definisce i requisiti di servizio qualitativi e quantitativi richiesti all'Appaltatore. Detti requisiti definiscono l'impianto di misura dei principali Key Performance Indicator (di seguito anche "KPI") e dei Service Level Agreement (di seguito anche "SLA") su tutte le Attività.
- L'obiettivo del Committente è quello di ottenere la piena soddisfazione dei Clienti attraverso l'attività dell'Appaltatore.
- 3.5. Il suddetto importo è stato determinato sulla scorta dei costi sostenuti per attività analoghe negli anni precedenti.
- 3.6. Nelle attività oggetto del presente appalto non sussistono rischi interferenziali tra le attività dell'Appaltatore e le attività della Stazione Appaltante e/o le eventuali attività di altre imprese presenti nei luoghi oggetto dell'Appalto; pertanto, gli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso risultano essere pari a zero.
- 3.7. In ragione della natura e della specificità dell'Accordo Quadro, l'importo del contratto stipulato con l'aggiudicatario sarà pari a € 1.591.200,00 indipendentemente dal ribasso offerto che avrà valore esclusivamente per la determinazione dei prezzi contrattuali.
- 3.8. Ai sensi dell'art. 23, comma 16 del d.lgs. 50/2016, si specifica che l'importo dei costi della manodopera per 24 mesi ammonta ad € 1.200.000,00.
- 3.9. Gli importi sopra indicati potranno variare tanto in più quanto in meno con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti nel successivo articolo 14.
- 3.10. L'appalto avrà una durata di mesi 24 (ventiquattro), (comprensivi della Fase di Start Up della durata massima di 60 (sessanta) giorni solari), con inizio dalla data di sottoscrizione del contratto.
- 3.11. Ai sensi di quanto prescritto all'art. 125, comma 1, lettera f) del d. lgs. 50/2016, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di affidare le prestazioni previste nel progetto a base di gara, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, fino ad un periodo di ulteriori 12 mesi e fino ad un importo di ulteriori euro 795.600,00 0 (*euro settecentonovantacinquemilaseicento/00*).
- 3.12. Il Fornitore resterà vincolato ad accettare le eventuali variazioni di cui sopra e pertanto non potrà chiedere indennità di sorta né la risoluzione del Contratto. La Stazione appaltante si riserva, altresì la facoltà di prorogare i termini di durata dell'accordo quadro per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ai sensi di quanto disposto all'art. 106, comma 11 del d. lgs. 50/2016. In riferimento alle modifiche contrattuali si applicano le ulteriori disposizioni di cui all'art. 106 del d. lgs. 50/2016.
- 3.13. Alla scadenza naturale del Contratto, ovvero in caso di recesso da parte del Committente, l'Appaltatore si obbliga a fornire specifica attività di assistenza relativa all'esportazione di tutti i dati presenti sui sistemi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, a restituire eventuali database Clienti), al fine di consentirne la migrazione verso altri sistemi o verso altri fornitori. L'Appaltatore fornirà la relativa assistenza a tale migrazione. Il compenso per le attività descritte sarà da considerarsi incluso nelle tariffe pattuite nel Contratto.
- 3.14. Il servizio che verrà erogato dall'Appaltatore risulta composto dalle attività (di seguito anche, le "Attività" o "Servizio") di Inbound telefonico.
- 3.15. Ai fini dell'esecuzione delle Attività, il Committente metterà a disposizione dall' Appaltatore la propria infrastruttura tecnologica (di seguito anche, la "Infrastruttura Tecnologica"), costituita dai seguenti dispositivi informatici:

- Piattaforma telefonica per l'accoglienza e la qualificazione dei contatti (di seguito anche, la "Piattaforma");
- Suite applicativa per la gestione del contatto (di seguito anche "Suite Applicativa"), composta dal Customer Relationship Management (di seguito, anche, "CRM" o "Attività di CRM") e da un sistema di fatturazione;

3.16. Le attività di gestione del contatto ed evasione delle richieste dei Clienti dovranno essere svolte esclusivamente attraverso l'Infrastruttura Tecnologica messa a disposizione all' Appaltatore entro la Data Attivazione Servizio, con profili autorizzativi necessari ad abilitare il personale del medesimo Appaltatore ad operare attraverso la Piattaforma Tecnologica. Resta inteso che gli Operatori non potranno eseguire, tramite l'Infrastruttura Tecnologica, attività diverse da quelle previste dagli specifici profili autorizzativi forniti dal Committente, e saranno tenuti a registrare le operazioni e le attività svolte esclusivamente attraverso il CRM.

3.17. Per Attività di Inbound Telefonico si intendono tutte le azioni volte alla gestione e alla cura della clientela che abbia utilizzato il canale di contatto telefonico Inbound per raggiungere il proprio Gestore.

Le Attività di Caring Inbound devono essere gestite dall' Appaltatore con Operatori dedicati esclusivamente a GORI.

Il modello operativo dell'attività di Caring Inbound prevede le seguenti fasi di lavorazione da parte degli Operatori, supportati dalla Suite Applicativa dedicata fornita dal Committente:

- Accoglienza del Cliente;
- Qualificazione del contatto;
- Verifica ed eventuale aggiornamento dell'anagrafica Cliente;
- Gestione del Contatto;
- Selezione dell'esigenza.

3.18. La gestione del contatto deve essere effettuata nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Cortesia e Professionalità: risposta alla chiamata in modo professionale e garbato;
- Efficienza: contatto gestito nel più breve tempo possibile, salvaguardando la qualità del rapporto relazionale;
- Efficacia: individuazione e risoluzione dell'esigenza del Cliente nell'ambito dello specifico contatto;
- Qualità: conduzione del contatto in coerenza alle linee guida fornite dal Committente attraverso l'uso gli strumenti messi a disposizione dal Committente stesso (CRM, Knowledge Base Management Systems, etc.). Tali strumenti potranno cambiare, essere aggiornati e/o implementati durante il periodo di svolgimento della commessa, così come le linee guida, con un adeguato preavviso da parte del Committente;
- Tracciatura: tutte le comunicazioni e/o le transazioni effettuate dal personale dall' Appaltatore con i Clienti e, più in generale, qualsiasi attività di gestione del contatto Inbound compiuta dal suddetto personale devono essere tracciate sul CRM del Committente. Risulta espressamente precluso all'Appaltatore l'utilizzo di qualsiasi altro sistema informatico al fine di registrare le suddette transazioni e/o comunicazioni: in caso di accertata violazione di tale divieto da parte dell'Appaltatore, il Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.

- Il Committente si riserva la facoltà, durante il periodo di vigenza del Contratto, di aggiornare o sostituire l'Infrastruttura Tecnologica e le linee guida, dandone congruo preavviso all' Appaltatore (con riferimento alla modifica di uno dei dispositivi informatici della Infrastruttura Tecnologica detto preavviso non potrà essere inferiore a 60 giorni dalla data di attivazione del singolo dispositivo informatico; con riferimento all'aggiornamento delle linee guida detto preavviso non potrà essere inferiore a 15 giorni rispetto alla relativa modifica registrata sul Knowledge Management System).

3.19. Il numero, la tipologia, i tempi massimi unitari di evasione dell'Attività di Caring Inbound nonché i relativi profili remunerativi risultano elencati all'interno dell'Allegato 1; il Committente si riserva la facoltà di verificare ed eventualmente rettificare detti elementi con cadenza semestrale nell'ambito dei SAL, in base a benchmark interno e con l'appaltatore, tenendo anche in considerazione gli andamenti qualitativi e quantitativi del Servizio.

Resta inteso che eventuali nuove attività e/o revisioni dei tempi medi di gestione (TMG) delle Attività Inbound saranno remunerate coerentemente e proporzionalmente a quanto previsto dell'Allegato 1.

3.20. Il servizio ha per oggetto la gestione di attività di Contact Center attraverso il Canale Telefonico, a favore dei Clienti di GORI.

L'attività di Call Center comprende, in particolare, la gestione delle chiamate dirette ai numeri sottoindicati, ad eccezione di quelle gestite direttamente dai sistemi automatici:

- Numero Verde **800.900.161** e per le chiamate provenienti da rete mobile il n° **081 0206622** – Servizi Inbound Telefonico GORI

Si precisa che il Committente si riserva di poter aggiornare o integrare il numero Verde sopra indicato, ovvero di integrarne le opzioni all'interno degli stessi.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 9:00 alle 13:00, domeniche e festivi esclusi.

Il Committente si riserva la facoltà di modificare detti orari tramite comunicazione scritta all' Appaltatore da effettuarsi con un preavviso di almeno 15 giorni.

Art. 4 Norme di sicurezza

4.1. L'Appaltatore si obbliga ad osservare tutte le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e locali, delle leggi, decreti e regolamenti sulla contribuzione, retribuzione, assicurazione assistenza, sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le norme contenute nel d.lgs. 81/2008 e ss. mm. ed ii. relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, sull'igiene del lavoro e all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, nonché le disposizioni particolari in vigore all'interno degli stabilimenti, depositi ed impianti della Committente, che l'Appaltatore dichiara di conoscere assumendo l'obbligo di attenersi scrupolosamente.

4.2. L'Appaltatore è tenuto a comunicare alla società Committente GORI s.p.a. le informazioni e i dati contenuti nei due file excel denominati "**check list infortuni su commesse Acea**" e "**check list infortuni e malattie professionali**", che sono allegati agli Elaborati a base dell'affidamento.

In particolare:

- l'Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni giornalieri e mensili**, utilizzando il file excel dedicato, e trasmetterla via e-mail al Responsabile Unico del

Procedimento e al CSE (agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante), all'RSPP ed al RSGS della società Committente GORI all'indirizzo e-mail gasincidenti@goriacqua.com ogni mese, entro i primi 10 giorni naturali e consecutivi del mese successivo;

- l'Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni annuali** e la **check list infortuni e malattie professionali**, utilizzando i due file excel dedicati, e trasmetterle via e-mail al Responsabile Unico del Procedimento e al CSE (agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante), all'RSPP ed al RSGS della società Committente GORI s.p.a. all'indirizzo e-mail gasincidenti@goriacqua.com, a consuntivazione dell'anno, entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono i dati.

4.3. Nel caso in cui l'Appaltatore non adempia a quanto richiesto (anche a seguito di eventuale sollecito da parte della società Committente), verrà applicata una penale pari allo 0,05% dell'importo del contratto affidato per ogni mancata risposta.

Art. 5 Beni forniti dalla committente

- 5.1 Nel caso in cui nel Contratto fosse previsto che, per l'esecuzione del servizio, la Committente consegni al Fornitore beni, materiali o apparecchiature, od altro, comunque rivolti allo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, il Fornitore si obbliga all'immagazzinamento, alla custodia e alla manutenzione dei suddetti beni e a destinarli esclusivamente all'uso previsto nel Contratto, restandone, in ogni caso responsabile, in qualità di depositario.
- 5.2 Compatibilmente con le esigenze relative all'espletamento del servizio, i beni così consegnati devono essere custoditi separatamente dai beni di proprietà del Fornitore. I beni del Committente devono essere facilmente individuabili e circoscritti in aree appositamente delimitate con tabelle visive riportanti la proprietà di GORI, fermo il diritto della Committente di procedere, in qualunque momento, alla verifica della consistenza dei materiali stessi. Delle operazioni di consegna e di restituzione dei beni di cui al presente articolo, sono redatti appositi verbali.
- 5.3 Il Fornitore è tenuto a restituire i beni, materiali e apparecchiature ricevuti dalla Committente e non utilizzati in condizioni di perfetta efficienza, al termine dell'esecuzione del Contratto restando, comunque, a suo carico eventuali spese ed oneri che egli dovesse sostenere per ottemperare a tale prescrizione.

Art. 6 Sospensione del servizio e riserve

- 6.1. L'Appaltatore non può, per nessun motivo sospendere o comunque rallentare di propria iniziativa l'esecuzione del Contratto, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.2. Nel caso in cui la Committente dovesse constatare l'inadempimento dei termini e delle condizioni dell'espletamento dei servizi e/o l'inesatta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, la stessa Committente potrà assegnare al Fornitore un termine perentorio entro il quale quest'ultimo sarà tenuto ad adempiere.
- 6.3. Nel caso di mancato adempimento del Fornitore alle obbligazioni inerenti all'esecuzione dei servizi nel termine assegnato ai sensi del precedente punto, la Committente ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.
- 6.4. La Committente si riserva la facoltà di differire la data di inizio del servizio e di sospendere temporaneamente a proprio insindacabile giudizio in tutto o in parte l'esecuzione del servizio, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante lettera raccomandata a/r o pec.

- 6.5. Il differimento o la sospensione hanno effetto dal giorno stabilito dalla comunicazione. La ripresa delle prestazioni deve essere richiesta dalla Committente a mezzo di lettera raccomandata a/r o pec da inviarsi al Referente dell'Appaltatore e deve avvenire nel giorno ivi stabilito o diversamente concordato tra le Parti.
- 6.6. Qualora la sospensione dovesse protrarsi per un periodo comunque superiore a 90 giorni, la Committente avrà la facoltà di risolvere il Contratto ex art 1456 codice civile.
- 6.7. In tal caso l'Appaltatore avrà il diritto di ottenere il pagamento delle sole prestazioni già eseguite ed accettate da GORI, senza alcun compenso aggiuntivo o indennizzo.
- 6.8. Eventuali differimenti e/o sospensioni disposti dalla Committente non daranno luogo ad alcun compenso aggiuntivo né rimborso o indennizzo di qualsiasi natura per l'Appaltatore, il quale avrà diritto esclusivamente ad una proroga del termine di ultimazione del servizio, pari alla durata del differimento e/o sospensione.
- 6.9. È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'esecuzione degli obblighi tutti assunti con il Contratto in presenza di contestazioni e/o controversie sorte in riferimento alle prestazioni contrattuali, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.10. Nel caso in cui l'Appaltatore intenda avanzare riserve in ordine alle prestazioni eseguite, queste ultime dovranno essere formulate esclusivamente per iscritto e documentate con l'analisi dettagliata dei motivi e con l'indicazione delle somme di cui il medesimo ritiene di avere diritto, che dovranno pervenire alla Committente, secondo le modalità stabilite dalla normativa pro tempore vigente in materia.
- 6.11. La mancata osservanza di quanto sopra indicato comporterà la decadenza del diritto dell'Appaltatore di far valere le riserve.
- 6.12. Le riserve presentate secondo le modalità previste saranno prese in esame da parte della Committente solo in sede di liquidazione finale, salva la facoltà per la Committente medesima di anticipare, qualora ritenuto essenziale per la prosecuzione del servizio, la valutazione delle riserve stesse.
- 6.13. L'avvenuta risoluzione delle riserve sarà verbalizzata mediante apposito atto sottoscritto dalla Committente e dall'Appaltatore.

Art. 7 Subappalto

- 7.1. L'appaltatore, previa autorizzazione del committente, può avvalersi del subappalto alle condizioni e con le modalità stabilite dall'art.105 del D.lgs. n. 50/2016 e ss. mm. e ii., nonché dalle altre disposizioni previste dalla normativa *pro tempore* vigente in materia, rimanendo comunque l'unico responsabile della corretta e completa esecuzione del Contratto.
- 7.2. Il Fornitore è considerato, altresì, responsabile dei danni che dovessero derivare alla Committente o a terzi per fatti imputabili ai soggetti di cui si sia avvalso nell'esecuzione del Contratto, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti imputabili a eventuali subappaltatori, subfornitori e/o ausiliari.
- 7.3. I subappaltatori e/o i subfornitori e/o gli ausiliari, dovranno mantenere, per tutta la durata del Contratto, i requisiti richiesti dal D.lgs. n. 50/2016; dalla *lex specialis*, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.

- 7.4. Il Fornitore è tenuto a sostituire i subappaltatori e/o i subfornitori nei cui confronti si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016.
- 7.5. Nel caso in cui la Committente - qualora ciò sia previsto nel Contratto e/o nei casi previsti dall'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016 - corrisponda direttamente al subappaltatore e/o al subfornitore l'importo dovuto per le prestazioni rese, il pagamento diretto costituisce una delegazione di pagamento *ex lege*, che non comporta il subentro della Committente nella posizione dell'Appaltatore relativamente e nell'ambito del rapporto intercorrente tra quest'ultimo e il subappaltatore e/o il subfornitore, ovvero non ingenera la costituzione di alcun rapporto obbligatorio tra la Committente ed il subappaltatore e/o il subfornitore; la Stazione Appaltante, pagando il subappaltatore e/o il subfornitore, estingue la propria obbligazione nei confronti dell'Appaltatore e, in virtù della predetta delegazione, estingue anche l'obbligazione dell'Appaltatore nei confronti del subappaltatore e/o del subfornitore. In ogni caso, i rapporti giuridici insorti restano distinti e autonomi, e, conseguentemente, anche nel caso di pagamento diretto, il subappaltatore e/o il subfornitore non può vantare pretese creditorie nei confronti della Stazione Appaltante.
- 7.6. Di conseguenza, è fatto obbligo all'Appaltatore di specificare al subappaltatore e/o al subfornitore, per iscritto in tutti i rapporti contrattuali intercorrenti con il subappaltatore e/o il subfornitore, che quest'ultimo non può avanzare nei confronti della Committente alcunché a titolo di credito maturato nell'ambito delle prestazioni oggetto del Contratto. Anche nel caso di pagamento diretto del subappaltatore e/o del subfornitore, la Committente corrisponde a favore dell'Appaltatore un importo pari ai soli corrispettivi delle prestazioni eseguite, detratto l'importo dovuto al subappaltatore e/o al subfornitore; diversamente, in tutte le ipotesi in cui il subappaltatore e/o il subfornitore dovesse avanzare e/o pretendere alcunché nei confronti della GORI, l'Appaltatore – con la sottoscrizione del Contratto – dichiara ed espressamente garantisce, anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile, di tenere indenne e manlevata la Committente ai sensi e con le modalità di cui al Contratto.
- 7.7. L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti da parte di quest'ultimo degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.
- 7.8. L'Appaltatore è altresì solidamente responsabile con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi nei modi e nei casi di cui al comma 8, dell'art. 105 del Codice dei Contratti Pubblici.
- 7.9. L'appaltatore è unico responsabile nei confronti della Committente anche delle attività e delle prestazioni eseguite dal subappaltatore posto che la Committente non ha alcun rapporto diretto col subappaltatore. In ragione di quanto sopra l'Appaltatore assume con il Contratto l'obbligo di manlevare integralmente la Committente da qualsivoglia pretesa formulata nei suoi confronti dal subappaltatore ovvero da terzi per fatti imputabili al subappaltatore ed ai suoi ausiliari. Altresì l'appaltatore assume con il contratto l'obbligo di tenere indenne la Committente da qualsiasi controversia dovesse insorgere nel rapporto con il subappaltatore.
- 7.10. In nessun caso le prestazioni oggetto di subappalto possono formare oggetto di ulteriore subappalto.

Art. 8 Proprietà industriale e commerciale

- 8.1. Il Fornitore dichiara e garantisce di essere proprietario e/o licenziatario e/o concessionario di ogni brevetto, licenza, disegno, modello, marchio di fabbrica ed altro, adottato per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso e che tale adozione/utilizzo non costituisce violazione dei diritti di privativa di terzi.

- 8.2. Il Fornitore garantisce in ogni tempo la Committente e si impegna a tenere quest'ultima manlevata ed indenne contro ogni rivendicazione e/o pretesa da parte di titolari o concessionari di brevetti, licenze, disegni, modelli, marchi di fabbrica ed altro, adottati per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso.
- 8.3. Qualora venga promossa nei confronti della Committente un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti di privativa connessi alle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, senza limiti di importo, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, compresi tutti gli importi che quest'ultima dovesse essere condannata a corrispondere in forza di decisioni (sentenze o lodi arbitrali) definitivamente o provvisoriamente esecutive, ingiunzioni, ordini o provvedimenti, anche interinali, provvisori, che abbiano efficacia esecutiva, emessi da Autorità pubbliche, da Autorità Giudiziarie, da organi arbitrali di qualsiasi natura o da altre Autorità;
- 8.4. Nell'ipotesi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile, fermo restando l'integrale risarcimento del danno subito.
- 8.5. Il Fornitore prende e dà atto che gli eventuali elaborati e/o progetti, studi, ricerche, software e/o qualsiasi opera dell'ingegno sviluppata in esecuzione del Contratto, non coperta da alcun titolo di privativa intellettuale, si intende trasferita in proprietà esclusiva alla Committente, la quale potrà disporne per qualsiasi scopo, senza che il Fornitore possa pretendere alcun compenso, a qualsivoglia titolo, e, in particolare rivendicare diritti di autore, proprietà industriale ed artistica etc..
- 8.6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
- 8.7. Tutti gli elaborati e la documentazione di progetto relativi ai servizi non potranno essere né riprodotti né utilizzati dal Fornitore in tutto e/o in parte per altre commesse, anche se con caratteristiche analoghe senza specifica e preventiva autorizzazione scritta della Committente.
- 8.8. In caso di inadempimento da parte del Fornitore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

Art. 9 Verifiche e collaudi

- 9.1. La Committente si riserva la facoltà di procedere alle attività di verifica di conformità o di collaudo dei servizi, secondo le modalità e le condizioni eventualmente indicate nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento, che avranno lo scopo di controllare la rispondenza delle prestazioni alle condizioni richieste nel Contratto. Tali attività hanno anche lo scopo di verificare che i dati risultanti dalla contabilità finale e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro con le risultanze di fatto, non solo per dimensioni, forma e quantità, ma anche per qualità dei materiali, dei componenti e delle provviste.
- 9.2. L' Appaltatore dovrà garantire, al personale del Committente, durante l'orario di Servizio, libero accesso al proprio sito ed ai locali ove viene svolto il Servizio, ai fini di condurre attività tecniche di manutenzione dei sistemi di proprietà del Committente stesso. A tal fine, l'Appaltatore dovrà indicare al Committente il nominativo del proprio System Support come indicato all'art. 21 che segue, di cui dovrà garantire la reperibilità 24 ore su 24.

- 9.3. La Committente approverà, di volta in volta, le modalità tecnico esecutive delle prestazioni che non fossero già completamente definite nei documenti contrattuali, nonché degli eventuali servizi aggiuntivi e/o di modifica, senza peraltro assumere responsabilità di sorta e senza sollevare l'Appaltatore dalle proprie responsabilità.
- 9.4. In corso d'opera il collaudatore può effettuare visite in caso di anomalo andamento delle prestazioni rispetto al programma per accertarne le cause oppure al fine di accertare il progressivo regolare svolgimento delle prestazioni stesse, in particolare per la presenza di prestazioni significative la cui verifica risulti impossibile o particolarmente complessa successivamente all'esecuzione.
- 9.5. La Committente si riserva, comunque, se del caso in contraddittorio con l'Appaltatore, la facoltà di effettuare in ogni momento i controlli a campione sulla quantità e qualità dei servizi che si rendessero necessari od anche solo opportuni in relazione alla natura dell'opera e/o delle prestazioni.
- 9.6. Resta comunque inteso che le verifiche, il collaudo e l'accettazione di tutti i servizi nel loro complesso non sollevano l'Appaltatore né dai suoi obblighi nei confronti della Committente né dalle responsabilità civili, amministrative e penali previsti dalla normativa *pro tempore* vigente, dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento per qualsiasi vizio o difetto della prestazione.
- 9.7. Analoghe verifiche possono essere svolte dalla Committente nei confronti dei subappaltatori e dei subcontraenti di cui l'Appaltatore si avvalga per l'esecuzione del Servizio.
- 9.8. Per lo svolgimento delle verifiche di qualità la Committente può avvalersi a proprie spese di Enti, Autorità od organi certificatori.
- 9.9. Nel caso di prestazioni di servizi pluriennali la committente ha facoltà di richiedere l'aggiornamento delle attestazioni e delle dichiarazioni dell'Appaltatore al fine di verificare in capo al medesimo la permanenza dei requisiti e attestazioni a base dell'aggiudicazione del Contratto e che l'appaltatore sia in grado di garantire la qualità del servizio.

Art. 10 Modalità di fatturazione e di pagamento

- 10.1. Per il Contratto non è erogata alcuna anticipazione del prezzo contrattuale, salvo diversa previsione prevista dalla normativa *pro tempore* vigente ed applicabile alla Società.
- 10.2. Il corrispettivo dell'appalto è determinato a misura e secondo le modalità stabilite nell'allegato n° 1
- 10.3. Per la contabilizzazione delle attività effettivamente eseguite dall'Appaltatore si applicano i prezzi derivanti dall'applicazione del ribasso offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.
- 10.4. Nel caso di servizio in un'unica soluzione l'Appaltatore può emettere fattura a seguito dell'emissione del Certificato di ultimazione del servizio da parte della Committente. Resta inteso che in mancanza del predetto certificato l'Appaltatore non ha titolo per emettere fattura, e qualora emesse le stesse vengono respinte e non vengono pagate, senza che ciò costituisca inadempimento della Committente. Le fatture legittimamente emesse dall'Appaltatore sono liquidate dalla Committente nel termine di cui all'art. 10.12, e solo a seguito dell'emissione del Verbale di verifica di conformità.
- 10.5. Nel caso di Servizio a Canone l'Appaltatore può emettere fattura alle scadenze stabilite nel contratto. Le fatture sono liquidate, a titolo di acconto sull'ammontare complessivo del corrispettivo dovuto per il servizio nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che le verifiche di qualità, ove eseguite, abbiano avuto esito positivo. Il pagamento dei canoni non implica riconoscimento del credito dell'appaltatore a titolo di corrispettivo contrattuale. Il pagamento dell'ultimo canone è liquidato nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che sia stato emesso il verbale di verifica di conformità.

- 10.6. Nel caso di Servizio a chiamata o a misura l'Appaltatore può emettere fattura a seguito dell'emissione del certificato di ultimazione del servizio oggetto di specifica richiesta formulata per iscritto da parte della Committente. Resta inteso che in mancanza dell'emissione del predetto certificato di ultimazione l'Appaltatore non ha titolo per emettere fattura e qualora emesse le stesse vengono respinte e non vengono pagate, senza che ciò costituisca inadempimento della Committente. Le fatture legittimamente emesse dall'Appaltatore sono liquidate nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che le verifiche di qualità ove eseguite, abbiano esito positivo. Il pagamento delle singole fatture in ogni caso non implica riconoscimento del credito dell'Appaltatore a titolo di corrispettivo contrattuale.
- 10.7. Per i servizi oggetto di contratto di importo superiore ad € 40.000,00 (quarantamila/00), su ogni fattura la committente effettuerà ai sensi dell'art. 30, comma 5 bis del Codice degli Appalti una ritenuta di garanzia pari allo 0,5% che verrà svincolata decorsi due anni dal verbale di verifica di conformità.
- 10.8. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese un soggetto mandante può ricevere direttamente i pagamenti solo previa presentazione di dichiarazione liberatoria sottoscritta dalla mandataria, con firma autenticata, ed apposita autorizzazione da parte della Committente.
- 10.9. In generale, le fatture sono emesse dall'Appaltatore sulla consuntivazione delle attività eseguite mensilmente dal Responsabile dell'unità Back office e Numero verde della Stazione Appaltante o da persona da lui delegata, in base ai prezzi unitari di aggiudicazione, al netto del ribasso offerto in sede di gara dall'Appaltatore.
- 10.10. Le fatture emesse dovranno essere intestate a: «GORI s.p.a., via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)», e recapitate agli uffici di GORI s.p.a. in Ercolano (NA) alla Via Trentola n. 211; e la relativa copia di cortesia può essere recapitata via mail agli indirizzi amministrazione@goriacqua.com e dco_credito@goriacqua.com oppure via PEC all'indirizzo amministrazione@cert.goriacqua.com. In ogni fattura il Fornitore provvederà a riportare:
- il riferimento del numero di contratto;
 - gli estremi per effettuare il pagamento mediante bonifico bancario nel pieno rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010;
 - il codice CIG dell'Appalto.
- 10.11. Il pagamento sarà effettuato previa verifica con esito positivo della regolarità contributiva del Fornitore attestata mediante il Documento Unico di Regolarità Contributiva ("D.U.R.C.").
- 10.12. Il pagamento del corrispettivo, relativo a fatture legittimamente emesse, salvo diversa indicazione nel Contratto, verrà effettuato entro 90 (novanta) giorni d.f.f.m..
- 10.13. Sulle somme dovute sono operate - nel rispetto della normativa fiscale e anche secondo le previsioni di cui al Contratto ed agli Elaborati posti a base dell'affidamento – le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.
- 10.14. Le fatture dovranno essere emesse in regime di split payment.

Art. 11 Cauzione definitiva – polizze assicurative

- 11.1. L'Appaltatore è obbligato a costituire a favore della GORI s.p.a., prima della stipula del Contratto una cauzione definitiva e/o polizza assicurativa, ai sensi dell'art. 103 del d.lgs 50/2016, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti

dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale.

- 11.2. Nel caso di inadempimento dell'Appaltatore all'obbligo di costituzione della garanzia definitiva, la Committente si riserva la facoltà di revocare e/o annullare il provvedimento di aggiudicazione dell'Appalto nonché ogni altro eventuale atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale.
- 11.3. L'Appaltatore è responsabile in proprio per danni causati a persone e/o beni, tanto del Committente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze, nonché per fatti accidentali, comunque relativi e/o connessi all'esecuzione del Contratto, anche se causati da terzi.

Art. 12 Premi e Penali

- 12.1. Fatti salvi i casi di grave inefficienza che possono dar luogo alla risoluzione del Contratto ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati, GORI può applicare penali a carico dell'Appaltatore, qualora sia accertata nell'ambito delle prestazioni poste a carico del medesimo Appaltatore negligenza, imperizia, mancato rispetto dei principi etici e delle disposizioni degli Elaborati a base dell'affidamento, inclusi i ritardi nell'esercizio della mansione e della prestazione. Tali penali, proposte dal Direttore dell'esecuzione del Contratto, sono commisurate all'entità del danno provocato, e comunque non superiori al 10% del valore delle prestazioni effettuate dall'Appaltatrice per conto della GORI, salvo in ogni caso e al risarcimento del maggior danno in favore di GORI.
- 12.2. L'importo delle penali viene applicato di volta in volta previa relazione del personale GORI incaricato, dandone semplice comunicazione per iscritto all'Appaltatore; in tutti i casi le penali saranno detratte, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante, dal pagamento successivo alla data di formalizzazione della contestazione.
- 12.3. Il valore massimo applicabile come premio, ove previsto, o come penale corrisponde al 10% del corrispettivo maturato, rispettivamente per le Attività di Call Center, nel mese in cui il premio è erogato o la penale è comminata.
- 12.4. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali raggiunga il 10% dell'importo contrattuale, GORI avrà facoltà di risolvere il contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'Appaltatore sarà riconosciuto soltanto il pagamento delle prestazioni eseguite dall'Appaltatore, e ritenute utili ed accettate da GORI, fino al momento della risoluzione del contratto, salvo in ogni caso la risarcibilità del maggior danno in favore di GORI.
- 12.5. In caso di segnalazioni da parte di Clienti, pervenute al Committente tramite qualsiasi canale e aventi ad oggetto comportamenti scorretti e/o atteggiamenti scortesi e/o ingiuriosi degli Operatori nei confronti dei Clienti medesimi (di seguito anche, le "Segnalazioni"), il Committente, effettuato un primo controllo interno, provvederà a trasmettere all'Appaltatore i dati rilevanti relativi alle Segnalazioni ritenute fondate in modo da consentire a questi una verifica di merito. Qualora l'Appaltatore non riesca a dimostrare, entro 7 giorni dalla suddetta trasmissione, la corretta esecuzione delle proprie prestazioni, ovvero qualora le eventuali argomentazioni o prove dallo stesso addotte non siano ritenute dal Committente, a suo insindacabile giudizio, sufficienti o valide, lo stesso Appaltatore sarà tenuto al pagamento di una penale pari a **€ 500,00 (cinquecento/00)**, fatto espressamente salvo il diritto del Committente al risarcimento del maggior danno subito. Qualora nel corso di uno stesso mese dovessero pervenire al Committente, 3 (tre) o più Segnalazioni comportanti l'applicazione della penale sopra indicata, il Committente avrà altresì la facoltà di erogare

all'Appaltatore penali per un ammontare pari alla somma dei corrispettivi massimi previsti per dette Attività di Call Center.

- 12.6. Viene comminata all'Appaltatore una penale di **€ 500,00** (*cinquecento/00*) per ogni prestazione, sia di Call Center che di Back Office, la cui esecuzione da parte dell'Appaltatore evidenzia errori gravi e/o palesi difformità rispetto a quanto riportato nelle Procedure Operative (di seguito anche "Worst Cases").
- 12.7. Il mancato rispetto di quanto proposto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara (K1, K3, K5,), comporterà una penale pari a € 500,00 al giorno fino al rispetto di quanto proposto in sede di gara.
- 12.8. Le Parti concordano che rientrano nella categoria dei Worst Cases le ipotesi di seguito individuate:
- Omessa evasione della richiesta del Cliente;
 - Invito al Cliente, qualora non previsto dalle Procedure Operative, a richiamare il numero verde e/o a rivolgersi ad altri canali di contatto del Committente e/o a presentare al medesimo Committente una richiesta scritta;
 - Suggerimento di comportamenti rischiosi per il Cliente e/o dannosi per il Committente ovvero trasmissione di indicazioni non previste dalle Procedure Operative;
 - Qualsiasi azione e/o omissione a seguito della quale si renda necessario un intervento correttivo da parte del Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di integrare la lista di Worst Cases sopra indicata tramite l'introduzione, previa comunicazione all'Appaltatore con lettera raccomandata A.R. o P.E.C., di nuove casistiche.

- 12.9. Viene comminata all'Appaltatore una penale di **€ 50,00** (*cinquanta/00*) per ogni prestazione relativamente alla quale venga accertato dal Committente il mancato aggiornamento o il mancato arricchimento dei dati anagrafici del Cliente, (quali, a titolo esemplificativo, il mancato inserimento dell'indirizzo di recapito del Cliente, il mancato inserimento di un recapito telefonico o di un indirizzo e-mail valido del cliente, il mancato inserimento dei dati fiscali ovvero l'errata indicazione del nominativo del Cliente medesimo).
- 12.10. All'interno dell'Allegato 1 sono riportati, per l'Attività di Call Center, i criteri in base ai quali gli importi dei valori massimi applicabili vengono distribuiti sui Kpi.
- 12.11. L'Appaltatore non sarà ritenuto responsabile nel caso in cui il mancato rispetto degli obblighi sanciti a suo carico dal presente Disciplinare Tecnico sia riconducibile a blocchi e/o disservizi dell'Infrastruttura Tecnologica a lui non imputabili. In tale ipotesi, gli indicatori quantitativi e qualitativi saranno calcolati al netto degli effetti dei disservizi sopracitati.
- 12.12. In relazione all'esecuzione dell'Attività di Call Center come specificato nell'Allegato 1, vengono applicati n indicatori (KPI). A ciascuno dei suddetti indicatori è associato la quota ad esso attribuita dell'ammontare complessivo dei premi e delle penali complessivamente destinate agli indicatori quantitativi e tecnici
- 12.13. Per ciascun indicatore quantitativo viene fissato un valore obiettivo. I suddetti valori obiettivo e minimo sono riportati al paragrafo 3, "LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)", dell'Allegato 1. Il valore dei premi, ove previsti, e delle penali destinate a ciascun indicatore segue la distribuzione riportata nelle tabelle del sopracitato paragrafo 3 dell'Allegato 1.

12.14. Il raggiungimento del valore obiettivo per ciascuno degli indicatori quantitativi e tecnici individuati non comporterà la corresponsione di alcun premio da parte del Committente o l'imposizione di alcuna penale a carico dell'Appaltatore. Viceversa, lo scostamento in aumento o in diminuzione comporterà l'applicazione di un premio, qualora il risultato fosse migliorativo dello standard prefissato, o di una penale, qualora esso fosse peggiorativo rispetto a detto standard.

Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga standard quantitativi migliorativi (Livello di servizio e/o tempo medio di attesa), ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore standard migliorativo proposto dall'appaltatore.

Il monitoraggio dell'andamento degli indicatori quantitativi nonché il calcolo di premi e penali, saranno effettuati dal Committente con frequenza mensile.

Al termine di ciascun trimestre, le Parti procederanno alla verifica dell'andamento degli indicatori quantitativi nel trimestre trascorso ed al calcolo del corrispondente saldo relativo a premi e penali. Il pagamento della somma risultante dal saldo avverrà con le stesse modalità e termini previsti per il corrispettivo mensile.

Il Committente si riserva la possibilità di implementare eventuali altri canali di contatto, in questi casi sarà cura del Committente comunicare all'Appaltatore il relativo Livello di Servizio e Target.

12.15. L'attività svolta dall'Appaltatore sarà valutata in base ai parametri di seguito indicati:

- Qualità del Servizio (di seguito anche, "Qualità");
- Efficacia ed Efficienza.

Il Committente si rende in ogni caso disponibile a discutere ed eventualmente recepire qualunque utile proposta formulata dall'Appaltatore finalizzata a massimizzare il risultato atteso in termini di Qualità, efficacia ed efficienza.

12.16. In questo scenario è formulato di seguito l'impianto di Service Level Agreement (SLA) teso a determinare una metrica di misurazione oggettiva della Qualità del Servizio erogato dall'Appaltatore, introducendo un sistema di premi e penali rispetto ad alcuni valori di soglia target ivi definiti e che rappresentano gli obiettivi del Committente.

12.17. Il Committente richiede un'elevata Qualità del Servizio, misurata da appropriate indagini sulla Customer Satisfaction, benchmarking e rispetto dei livelli di servizio e KPI target. Tali obiettivi vengono assicurati da rigorosi processi di formazione, motivazione delle risorse e rispetto dei processi previsti per l'erogazione del Servizio da parte dell'Appaltatore.

12.18. L'esecuzione del Servizio da parte dell'Appaltatore in conformità alle Procedure Operative verrà assicurata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso visite periodiche al sito dell'Appaltatore da parte di responsabili e/o incaricati del Committente, ovvero attraverso controlli sui principali indicatori qualitativi dell'andamento delle telefonate per il tramite di **Mystery Call e dell'ascolto da remoto delle telefonate**, che potranno essere a tal fine registrate e riascoltate, congiuntamente con l'Appaltatore, da terzi incaricati nel rispetto delle specifiche modalità previste negli accordi conclusi dall'Appaltatore con le rappresentanze sindacali dei lavoratori, ai sensi dell'art.4, comma 2, della legge n. 300/1970 e fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D.lgs. N. 196/2003 e dal Regolamento Ue 2016/679.

12.19. I risultati di dette attività di verifica saranno poi oggetto di comunicazione esclusivamente nei riguardi dell'Appaltatore, in occasione della eventuale contestazione di inadempimenti contrattuali ed

unicamente nei limiti di quanto necessario ai predetti fini. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a rendere agli Operatori interessati da tali attività di verifica della informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs. n. 196/2003 predisposta a tal riguardo dal Committente.

12.20. La Committente si riserva la possibilità di svolgere attività di **Mystery Call**, direttamente o tramite apposite società esterne, chiamando il proprio numero verde e simulando una richiesta da parte di un Cliente, al fine di verificare la completezza e l'uniformità delle risposte fornite dagli Operatori nonché, più in generale, la qualità dell'Attività di Call Center svolta dall'Appaltatore. Qualora, nel corso di una Mystery Call, si dovessero riscontrare gravi negligenze e/o il mancato rispetto, da parte degli Operatori, delle Procedure Operative, il Committente segnalerà tempestivamente all'Appaltatore interessato le anomalie riscontrate affinché quest'ultimo assuma i provvedimenti organizzativi più opportuni per garantire il non verificarsi di tali negligenze e disservizi alla clientela, ferma, ove ne ricorrano i presupposti, l'applicazione delle penali previste dal presente Discipinare Tecnico.

12.21. L'Appaltatore, nel rispetto delle specifiche modalità previste negli accordi conclusi con le rappresentanze sindacali dei lavoratori, ai sensi dell'art. 4, comma 2, della legge n. 300/1970, come modificata dal D.Lgs. 24 settembre 2016, n. 185, e fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D.lgs. N. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, si impegna a consentire la registrazione di tutte le chiamate in arrivo e uscita nonché a riascoltare, congiuntamente al Referente della Committente, il contenuto delle suddette registrazioni (di seguito anche "Speech Analytics"), al fine di consentire al Committente di:

- Effettuare controlli a campione sulla qualità e sul rispetto delle Procedure Operative;
- Raccogliere le motivazioni sottostanti eventuali Segnalazioni da parte dei Clienti;
- Analizzare eventuali cause che hanno portato a scostamenti significativi nei servizi (quali, a titolo esemplificativo, l'incremento del traffico inbound, riduzione della Customer Satisfaction).

Le Parti concordano che l'attività di verifica tramite Speech Analytics potrà essere svolta entro e non oltre un periodo di 2 (*due*) mesi dalla data di registrazione della chiamata.

L'Appaltatore si impegna in ogni caso a conservare le registrazioni entro un periodo di 2 anni dalla data della chiamata, per far fronte a richieste avanzate dall'Autorità Giudiziaria, dall'ARERA, dall'Agcm ovvero a Segnalazioni da parte dei Clienti.

L'Appaltatore si impegna ad intraprendere ogni azione necessaria al fine di addivenire, con le proprie rappresentanze sindacali, alla definizione di accordi in linea con le suddette esigenze, nonché ad acquisire, entro e non oltre la Data Attivazione Servizio, le autorizzazioni previste dalla vigente normativa a tutela della libertà e dignità dei lavoratori per consentire le predette verifiche. Resta inteso che il Committente, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore del suddetto obbligo posto a suo carico, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patienti.

L'Appaltatore si impegna altresì a effettuare un ulteriore controllo su una quota parte delle pratiche precedentemente verificate dal Committente tramite Mystery Call o Speech Analytics, pari al 20% delle medesime, finalizzato a fornire al medesimo Committente un riscontro aggiuntivo sull'esito dei controlli dallo stesso effettuati.

12.22. All'interno dell'Allegato 1 è rappresentata la distribuzione media delle chiamate dei Clienti storicamente ricevute dal Committente, da ritenersi puramente indicativa e, pertanto, non vincolante

per il Committente, che si riserva la facoltà di modificarla nel corso del rapporto contrattuale in considerazione dell'evoluzione del mercato ovvero a fronte dell'introduzione di nuovi processi, procedure e/o nuove tecnologie.

12.23. Entro il giorno 15 del mese n, il Committente fornirà all'Appaltatore, con specifico Verbale di Affidamento, una previsione su base giornaliera dei volumi di chiamate per il mese n+1 ed una previsione su base mensile dei volumi di chiamate per i mesi da n+2 ad n+12. Il totale delle chiamate previste per il mese n+1 non potrà discostarsi di più del 20% rispetto a quanto indicato nella previsione più recente fornita dal Committente per il medesimo mese n+1.

12.24. Qualora il numero complessivo di chiamate effettivamente indirizzato all'Appaltatore in una singola giornata fosse superiore alla previsione del 20%, o altra percentuale migliorativa dichiarata dall'Appaltatore in sede di offerta tecnica, il KPI Livello di Servizio (LS), per tale giornata sarà calcolato dividendo il totale delle chiamate gestite dall'Appaltatore per i volumi pianificati maggiorati di un valore pari al 20% o all'altra percentuale migliorativa dichiarata dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.

12.25. Di seguito è riportata la descrizione dei KPI di riferimento che costituiranno l'impianto di Service Level Agreement (SLA) del Contratto:

KPI QUANTITATIVI
Livello di Servizio (LS)
Tempo Medio di Attesa (TMA)

I KPI sopra elencati verranno utilizzati in base all'effettiva disponibilità di appositi Sistemi Informativi che permettano di misurarli.

Ai fini del calcolo di Premi e Penali, nel paragrafo 3, "LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)" dell'Allegato 1 sono riportati i pesi attribuiti a ciascuno di tali KPI.

L'attività di monitoraggio finalizzata a verificare il rispetto delle soglie target attribuite ai KPI sarà effettuata a cura del Committente.

KPI Quantitativi:

LIVELLO DI SERVIZIO (LS)	
Nome KPI	Livello di Servizio [LS]
Descrizione	<p>DESCRIZIONE: Indice della capacità dell'Appaltatore di gestire i volumi di richieste telefoniche pervenute.</p> <p>DEFINIZIONI: [R]= Risposte Operatore [O] = Offerte a Operatore (tutte le chiamate in cui il cliente richiede di parlare con un Operatore o che vengono inoltrate a un Operatore dai sistemi automatici) [T] = intervallo di tempo, pari a 1 mese.</p>

	<p>Gli indicatori R ed O sono misurati esclusivamente con riferimento alle code specifiche dell'Appaltatore.</p> <p>Per il calcolo dell'indicatore O si terrà conto di quanto previsto nel paragrafo 12.22, relativamente alle giornate nelle quali il numero complessivo di chiamate effettivamente indirizzato all'Appaltatore sia risultato superiore alla previsione del 20%, o altra percentuale migliorativa dichiarata dall'Appaltatore in sede di offerta tecnica.</p>
Formula di Calcolo	LS = [R]/[O] (espresso in % arrotondata alla prima cifra decimale)
Target	Specificato, per ciascun Servizio, nel rispettivo Allegato Tecnico ed oggetto di miglioria da parte dell'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.
Base	Mese

TEMPO MEDIO DI ATTESA [TMA]	
Nome KPI	Tempo Medio di Attesa (TMA)
Descrizione	<p>DESCRIZIONE: L'indice misura il Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.</p> <p>DEFINIZIONI: [TMA] = Tempo medio di attesa, ovvero media aritmetica dei tempi che intercorrono tra l'inizio della risposta telefonica (anche se effettuata attraverso risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore, per le chiamate con richiesta di parlare con un operatore o reindirizzate o da parte dei sistemi automatici ad un operatore; [TdA] = \sum tempi di attesa relativi alle chiamate gestite nel periodo di tempo considerato; [CGtot] = numero di chiamate totali con richiesta di parlare con un operatore o reindirizzate o da parte dei sistemi automatici ad un operatore; [T] = intervallo di tempo, pari a 1 mese.</p>

Formula di Calcolo	[TMA] = [TdA]/[CG_{tot}] (espresso in secondi)
Target	Specificato nel rispettivo Allegato Tecnico
Base	Mese

12.26. Il Committente si riserva il diritto di applicare all'Appaltatore tutte le penali a causa dell'inadempimento da parte dell'Appaltatore alle proprie obbligazioni contenute nel presente documento.

12.27. Qualora il Committente sia sottoposto a una verifica ispettiva sulla qualità commerciale (ad es. ai sensi della Del. AEEG (ARERA) 164/08) e da questa derivi una penale attribuibile a responsabilità dell'Appaltatore per mancato rispetto del Contratto, la stessa sarà addebitata all'Appaltatore, nei limiti degli importi massimi previsti per le penali indicati al precedente punto 12.1.

12.28. Il Committente si riserva comunque di effettuare, relativamente al Servizio affidato all'Appaltatore, verifiche della qualità analoghe a quelle previste dal TIQV della ARERA ovvero da norme equivalenti, emanate ed emandate, relative ai mercati regolamentati oggetto delle attività della Società Cliente. A seguito di tali verifiche, il Committente calolerà l'importo delle penalità previste dalla citata normativa attribuibili a responsabilità dell'Appaltatore, addebitandole a quest'ultimo nei limiti degli importi massimi previsti per le penali indicati al precedente punto 12.1.

12.29. Fermo restando il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni, ivi incluse le maggiori spese, al ricorrere delle circostanze qui di seguito illustrate il Committente si riserva altresì il diritto di applicare all'Appaltatore le penali qui di seguito indicate:

Euro 10.000 (diecimila/00):

- per ogni provvedimento cautelare non ulteriormente reclamabile del giudice civile o penale eventualmente emesso nei confronti del Committente ed avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore;
- per ogni provvedimento cautelare non ulteriormente reclamabile dell'Autorità garante della concorrenza e mercato eventualmente emesso nei confronti del Committente ed avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore, con il quale venga ordinata anche la pubblicazione, in qualsiasi forma, del dispositivo o di un estratto del provvedimento cautelare;
- per ogni eventuale provvedimento sanzionatorio emesso dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato o comunque di ogni altra autorità indipendente o di altro tipo nei confronti del Committente per fatti in qualunque modo riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore;
- per ogni provvedimento giudiziale definitivo, diverso dai provvedimenti già indicati ai punti precedenti, eventualmente emesso nei confronti del Committente avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore.

Art. 13 Prezzi e Variazioni

13.1. I prezzi offerti dall'Appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del Contratto; pertanto, l'Appaltatore si impegna fin d'ora a non richiedere, per tutta la durata del Contratto, alcuna revisione e/o adeguamento dei prezzi.

- 13.2. I prezzi si intendono comprensivi di tutte le spese e gli oneri comunque correlati all'esecuzione del Contratto a perfetta regola d'arte ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, gli oneri di trasporto, di deposito etc., nonché gli oneri non espressamente previsti e che comunque siano necessari a garantire la prestazione.
- 13.3. In nessun caso le prestazioni oggetto del Contratto possono essere sospese dall'Appaltatore, il quale dà atto e dichiara a tal proposito, di essere ben edotto e consapevole che le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI.
- 13.4. L'Appaltatore non potrà chiedere alla Committente alcuna revisione dei prezzi ed espressamente rinuncia alle facoltà e ai diritti di cui agli artt. 1467 e 1664 del codice civile.

Art. 14 Modifiche e Varianti

- 14.1. In nessun caso i servizi oggetto del presente Capitolato potranno essere sospesi dall'Appaltatore.
- 14.2. La Committente, in conformità a quanto eventualmente previsto nel Contratto in tema di modifiche e varianti, ha facoltà di apportare, previa autorizzazione della committente, variazioni finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del Contratto, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.
- 14.3. Qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del **quinto dell'importo del Contratto**, il Fornitore sarà tenuto ad eseguirle alle stesse condizioni e modalità previste dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento.
- 14.4. Nessuna variazione o modifica agli Elaborati a base dell'affidamento e/o al Contratto può essere introdotta/effettuata dall'Appaltatore, se non previa autorizzazione della Committente, e comunque solo in presenza dei presupposti e nel rispetto dei presupposti, delle condizioni e dei limiti previsti dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.

Art. 15 Tracciabilità dei flussi finanziari

- 15.1. Con la stipula del Contratto, il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss. mm. e ii. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del Contratto *ope legis*.
- 15.2. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti e/o subfornitori, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.
- 15.3. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Committente ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia competente della notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di proprie eventuali controparti [subfornitore e/o subcontraente e/o subfornitore], che sono obbligate in tal senso *ex legge* 136/2010.

Art. 16 Oneri e Obblighi a carico del Fornitore

- 16.1. L'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce alla GORI di aver letto attentamente e di conoscere esattamente ogni previsione della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Sostenibilità della GORI, disponibile sul sito istituzionale www.goriacqua.com, nella sezione "Certificazioni".

- 16.2. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, di adeguarsi, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario, alle prescrizioni previste dal Sistema di Gestione Integrato della GORI S.p.A. predisposto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nel caso in cui non abbia esso stesso Appaltatore un proprio Sistema Qualità e/o Ambiente e/o Sicurezza implementato ai sensi delle suddette norme.
- 16.3. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, il diritto potestativo della Stazione Appaltante ad effettuare, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario e, comunque, a sua insindacabile discrezione, un Audit di seconda parte, come previsto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nei confronti del medesimo Appaltatore. A tale scopo, l'Appaltatore dichiara espressamente di consentire ed autorizzare, come in effetti consente ed autorizza, sin d'ora, la Stazione Appaltante ad effettuare, previo concordamento della data e dell'ora, verifiche ispettive: documentali e/o presso sedi, cantieri e stabilimenti dell'Appaltatore ed eventualmente anche presso sedi, cantieri e stabilimenti dei Sub-Fornitori/sub-appaltatori dello stesso Appaltatore. Gli Audit di seconda parte potranno essere eseguiti da GORI S.p.A. con proprio personale adeguatamente qualificato o tramite l'utilizzo di Enti Esterni.
- 16.4. È obbligo del Fornitore di adottare, a sua cura e spese, ai fini e nell'ambito dell'esecuzione di tutte le prestazioni previste dal Contratto, le azioni, i provvedimenti, le cautele ed ogni altro atto utile e/o necessario per garantire l'incolumità dei terzi e del personale addetto alle stesse prestazioni nonché per evitare qualsiasi danno al patrimonio della Committente nonché a beni pubblici e/o privati a chiunque appartenenti.
- 16.5. Il Fornitore è inoltre unico responsabile dell'esecuzione delle prestazioni in conformità alle buone regole della tecnica e del rispetto di tutte le disposizioni della normativa vigente all'epoca della loro realizzazione; la presenza sul luogo del Direttore dell'esecuzione del Contratto o del personale di sorveglianza, le disposizioni da loro impartite, si intendono esclusivamente connesse con la migliore tutela della GORI e non diminuiscono la responsabilità del medesimo Fornitore, che sussiste in modo pieno ed esclusivo dall'inizio delle prestazioni fino alla verifica di conformità, fatto salvo il maggior termine di cui agli artt. 1667 e 1669 del codice civile.
- 16.6. Le prestazioni verranno svolte dall'Appaltatore a propria cura, spese e rischio, rimanendo a suo esclusivo carico l'individuazione, l'organizzazione, la predisposizione e l'adempimento di tutto quanto necessario ed opportuno (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, tutti i costi relativi al personale, ai materiali, al rispetto di ogni normativa applicabile, etc.) in modo da garantire ed assicurare che le prestazioni soddisfino pienamente i requisiti richiesti, come individuati nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento.
- 16.7. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti in zona nella località e nei tempi in cui si svolgono le prestazioni nonché a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.
- 16.8. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione dei beni e delle attività oggetto del Contratto, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non tassativo, quelli relativi alle spese di trasporto, di viaggio, di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, ecc...
- 16.9. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce:

- che l'attività oggetto del Contratto rientra tra le attività previste dal proprio oggetto sociale e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore oggetto del Contratto, eventualmente anche avvalendosi di requisiti di altri soggetti, mediante l'istituto dell'avvalimento;
- di applicare le clausole dei contratti collettivi nazionali e provinciali relativi al trattamento economico per ferie, gratifiche natalizie e festività nonché a provvedere all'accantonamento degli importi relativi nei modi e nelle forme previsti nei predetti contratti;
- di osservare le norme e le prescrizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, protezione, assicurazione ed assistenza dei lavoratori;
- di attuare comunque, nei confronti dei lavoratori impegnati nelle prestazioni, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, incluse le disposizioni normative emanate nel corso del Contratto.

16.10. Il Fornitore si obbliga inoltre a:

- a) curare direttamente l'ottenimento di tutti i permessi, le autorizzazioni, i nulla osta, ecc., necessari per lo svolgimento delle attività contrattuali, ad eccezione dei casi in cui la Committente è tenuta ad ottenere direttamente tali permessi, autorizzazioni, nulla osta, ecc., in ragione delle previsioni del Contratto e/o degli Elaborati a base dell'affidamento ovvero delle previsioni della normativa *pro tempore* vigente, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di prestare alla Società comunque tutta la necessaria assistenza e/o documentazione utile;
- b) adottare nell'esecuzione del Contratto ogni precauzione ed ogni iniziativa necessaria per evitare danni alle persone e alle cose, restando a suo carico ogni attività necessaria a riparare i danni arrecati alla Committente e/o a terzi ivi compresi quelli cagionati dal personale proprio e/o da suoi consulenti e collaboratori e/o lavoratori a vario titolo impegnati nell'esecuzione del Contratto, nonché da eventuali suoi ausiliari e subfornitori;
- c) comunicare tempestivamente alla Committente eventuali variazioni in merito alla composizione della propria compagine societaria e dei propri organi societari, nonché l'insorgenza di eventuali circostanze tali da comportare modifiche alla situazione patrimoniale dichiarata;
- d) proseguire il Servizio e dare regolare esecuzione al Contratto, pur in presenza di eventuali contestazioni e non sospendere e/o ritardare comunque ed in ogni caso, le prestazioni;

16.11. L'elencazione in questa sede riportata degli obblighi e degli oneri a carico del Fornitore, ai fini dell'esecuzione del Contratto è da intendersi come esemplificativa e non esaustiva, restando ferma la piena responsabilità del Fornitore per tutti gli obblighi ed oneri non indicati, ma necessari ai fini del corretto e completo adempimento delle prestazioni contrattuali.

16.12. Resta inteso che la Committente, in caso di violazione dei suddetti obblighi avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile, fatto salvo il diritto della medesima di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patendi.

16.13. Il Fornitore è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

16.14. Per quanto attiene l'organizzazione dell'Appaltatore, quest'ultimo dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi: (i) al rispetto delle prescrizioni indicate negli Elaborati a base

dell'affidamento e nel Contratto, ove previste e, comunque, (ii) ad assicurare, in ogni caso, una organizzazione del lavoro funzionale ed adeguata alla corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni.

- 16.15. Ai fini e nell'ambito della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, il Fornitore è vincolato anche a quanto previsto dalla sua offerta accettata dalla Committente; pertanto, il Fornitore deve assicurare che le prestazioni siano eseguite conformemente a tale offerta, che è parte integrante e sostanziale del Contratto.
- 16.16. Ai fini del corretto espletamento del Servizio, l'Appaltatore dovrà fornire evidenza al Committente, entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla Data di Perfezionamento del Contratto, di aver adempiuto a quanto previsti dall'art.24-bis ("Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center") del Decreto Legge n. 83 del 22 giugno 2012, convertito, con modificazioni, dalla Legge n.134 del 7 agosto 2012, così come sostituito dall'art. 1, comma 243 della Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016 (c.d. "Legge di Bilancio 2017"), in relazione all'obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito anche, il "ROC") posto a carico degli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali, nonché di tutti i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center. Resta inteso che il Committente, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi posti a suo carico sopramenzionati, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patienti.

Art. 17 Clausole di Manleva

- 17.1. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si impegna espressamente – anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 codice civile – a tenere indenne e manlevata GORI s.p.a. da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole che alla medesima GORI s.p.a. dovesse derivare, in sede giudiziale e non, per effetto del proprio comportamento, anche omissivo, nella esecuzione delle prestazioni poste a suo carico relativamente e nell'ambito del Contratto.
- 17.2. Il Fornitore assume, con pieno e definitivo effetto liberatorio per la GORI s.p.a., ogni più ampia responsabilità civile e amministrativa, nel caso di sinistri e/o incidenti che possano accadere per qualsiasi causa alle persone e/o alle cose, anche se estranee all'oggetto del Contratto ma comunque riconducibili ad un comportamento del Fornitore, nel corso delle prestazioni previste dal Contratto ed in dipendenza di esse prestazioni. Il Fornitore dichiara e garantisce che da tali responsabilità si intendono sollevati ed esclusi, ad ogni effetto di legge, oltre che la GORI s.p.a. anche i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti ed ogni altra persona fisica o giuridica che intrattiene rapporti con la medesima GORI ai fini e nell'ambito del Contratto.
- 17.3. Pertanto, il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di tenere indenne e manlevata la GORI s.p.a., i suoi dipendenti, consulenti e collaboratori, in ordine e relativamente a qualunque eventuale pretesa avanzata da terzi per danni e/o pregiudizi che dovessero generarsi nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, con l'effetto che il Fornitore resta obbligato nei confronti della GORI, su semplice richiesta scritta di quest'ultima, a farsi carico ed a gestire direttamente il relativo conseguente contenzioso anche giudiziale eventualmente insorto, accollandosene tutte le conseguenze ed estromettendo dallo stesso contenzioso la GORI ovvero chiedendo l'espressa estromissione della medesima GORI dalle controversie.
- 17.4. Inoltre, il Fornitore esonera, manleva e tiene indenne la Committente da ogni responsabilità per le conseguenze ad eventuali sue infrazioni e/o illeciti di qualsiasi natura che fossero accertate durante

l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, in violazione alla normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, sicurezza e salute dei lavoratori nonché, in generale, anche di tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità. A tale ultimo proposito, limitatamente e nella misura economica relativa alle infrazioni ed agli illeciti accertati, non sono effettuati i pagamenti a favore del Fornitore se quest'ultimo non presenta preventivamente alla Committente i documenti riguardanti la regolarizzazione delle predette infrazioni ed illeciti accertati.

Art. 18 Recesso

- 18.1. La Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza necessità di dover fornire alcuna giustificazione al Fornitore e senza che lo stesso possa vantare diritti a compensi, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo, oltre quelli previsti dalle disposizioni che seguono del presente articolo.
- 18.2. La volontà della Committente di recedere dal Contratto è comunicata per iscritto a mezzo raccomandata a/r o pec indirizzata al Fornitore con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni.
- 18.3. Pertanto, in caso di recesso della Committente, sono corrisposti al Fornitore i compensi per le prestazioni che risulteranno effettivamente ed utilmente eseguite alla data del recesso oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite; il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 (*quattro quinti*) del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite, fermo restando che il Fornitore rinuncia sin d'ora a qualsiasi ulteriore ed eventuale pretesa risarcitoria, nonché ad ogni ulteriore eventuale compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
- 18.4. In caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, sia essa dipendente da qualsivoglia ragione, il Fornitore è obbligato a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Art. 19 Risoluzione del Contratto

- 19.1. Quando il Direttore dell'esecuzione del Contratto accerta che uno o più comportamenti posti in essere dal Fornitore concretano grave inadempimento alle obbligazioni del Contratto, incluso il caso in cui sia compromessa la buona riuscita delle prestazioni e la regolare erogazione del S.I.I., invia al Responsabile del Procedimento un'apposita relazione, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite dal Fornitore regolarmente ed utilmente a favore della Committente e che devono essere accreditate al Fornitore.
- 19.2. Su indicazione del Responsabile del Procedimento, il Direttore dell'esecuzione formula la contestazione degli addebiti al Fornitore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento.
- 19.3. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, la Committente, su proposta del Responsabile dell'esecuzione, dispone la risoluzione del Contratto; in particolare, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente al Fornitore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.
- 19.4. In sede di liquidazione finale delle prestazioni del Contratto risolto ai sensi del presente articolo, è determinato l'onere da porre a carico del Fornitore inadempiente in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altro Fornitore le prestazioni, ove la Committente non stabilisca di avvalersi

– a suo insindacabile e discrezionale giudizio – della facoltà di interpello prevista dall'art. 110, comma 1, del d.lgs. 50/2016.

- 19.5. La Stazione Appaltante ha altresì la facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 codice civile, nel caso in cui il Fornitore sospenda le prestazioni oggetto della fornitura dei servizi senza giustificato motivo, così come accertato dal Direttore dei Lavori. Il Contratto può, altresì, intendersi risolto ex art 1456 codice civile, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, allorquando risultino irrogate penali per un importo superiore al 20% del corrispettivo contrattuale; in tal caso, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione all'Appaltatore a mezzo PEC senza necessità di ulteriori formalità.
- 19.6. Inoltre, il Contratto si intende automaticamente risolto, ad ogni effetto di legge e senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà della Stazione Appaltante, nei seguenti casi:
- Il Fornitore si renda colpevole di frode e di inadempienze gravi tali da compromettere la buona riuscita dei lavori;
 - manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, del Fornitore nell'esecuzione delle prestazioni dei servizi;
 - inadempienza accertata del Fornitore alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
 - sospensione delle prestazioni dei servizi o mancata ripresa degli stessi da parte del Fornitore senza giustificato motivo e/o senza alcuna ragione prevista dal contratto d'appalto e dagli Elaborati a base dell'affidamento;
 - subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto da parte del Fornitore;
 - non rispondenza dei servizi forniti dal Fornitore alle specifiche di Contratto e allo scopo dell'opera;
 - mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al decreto legislativo n. 81/2008 o ai piani di sicurezza, integranti il Contratto, e delle ingiunzioni fattegli al riguardo dal Direttore di Esecuzione del Contratto o dal Responsabile del Procedimento;
 - gravi irregolarità e/o inadempienza da parte del Fornitore in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente nonché prevenzione e difesa dall'inquinamento, inclusa la disciplina sul trattamento dei rifiuti prodotti;
 - qualsiasi comportamento del Fornitore che comprometta o interrompa la regolare gestione ed erogazione da parte della GORI del Servizio Idrico Integrato;
 - perdita da parte del Fornitore, dei requisiti per l'esecuzione dei lavori, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
 - la ripetuta violazione delle norme di cui agli Elaborati a base dell'affidamento da parte del Fornitore;
 - ogni ulteriore caso previsto dalla normativa *pro tempore* vigente e dagli atti di gara, dagli Elaborati a base dell'affidamento e/o dal Contratto;
 - mancato assolvimento o gravi irregolarità sulla gestione dei rifiuti da parte dell'Appaltatore.

- 19.7. È fatto salvo in ogni caso il diritto della Committente di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno in conseguenza della violazione delle disposizioni contrattuali.
- 19.8. Nelle ipotesi di cui al presente articolo, la risoluzione è disposta unilateralmente dalla Stazione Appaltante ed è comunicata a mezzo PEC senza necessità di ulteriori formalità.
- 19.9. Con la risoluzione viene disposto l'incameramento della garanzia definitiva – laddove prevista - salvo in ogni caso il diritto all'ulteriore risarcimento del danno a favore della Stazione Appaltante.
- 19.10. Relativamente alla disciplina della risoluzione del Contratto, per quanto non previsto nel medesimo Contratto, trovano applicazione le disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia.

Art. 20 Cessione del contratto e dei crediti

- 20.1. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere totalmente o parzialmente, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
- 20.2. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la Committente fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di risolvere il Contratto *ipso iure*;
- 20.3. È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti della Committente nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Stazione Appaltante.

Art. 21 Personale addetto al servizio

- 21.1. La Committente avrà diritto, qualora ragionevolmente ritenga che una o più risorse non garantiscano la professionalità richiesta dalle rispettive categorie, di ottenere - previo preavviso di almeno 15 giorni comunicato al Fornitore - che tali risorse vengano sostituite, a totale carico dell'Appaltatore, con altre che garantiscano quanto sopra. La mancata sostituzione entro 15 giorni dalla comunicazione darà facoltà al Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.
- 21.2. Il Fornitore assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della composizione numerica e delle categorie professionali rispetto alle esigenze della Committente, nonché dell'adeguatezza del personale impiegato e non avrà diritto ad alcun compenso, se per far fronte alle prestazioni contrattuali risulti necessario modificare, rispetto a quanto inizialmente previsto, la consistenza del personale da impiegare.
- 21.3. Ogni onere connesso con gli adempimenti di cui al presente articolo è a carico dell'Appaltatore. Quanto disposto dal presente articolo si applica anche alle Imprese cui siano affidati subappalti o subaffidamenti o subcontratti autorizzati dalla Committente, se previsto dalla legge. L'Appaltatore dovrà provvedere a che siano osservate le norme di cui al presente articolo anche da parte degli eventuali subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti del loro personale dipendente con le modalità sopra descritte. L'Appaltatore è responsabile in solido della osservanza del presente articolo da parte dei soggetti subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti dei loro dipendenti.
- 21.4. L'Appaltatore si obbliga a collaborare nell'evenienza di pretese e/o azioni del proprio personale o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente, nonché dei dipendenti di questi ultimi, nei confronti della Committente e si obbliga, altresì, a tenere indenne e manlevare la stessa Committente da qualsiasi pretesa avanzata dai propri dipendenti o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente e dei dipendenti di questi ultimi, anche ai sensi dell'art. 1676 codice civile, dell'art. 29, comma 2, del D.lgs. 276/2003, nonché

dell'art. 26, comma 4, del D.lgs. 81/2008, fermo restando in ogni caso quanto stabilito al precedente art. 19.

- 21.5. L'Appaltatore terrà comunque indenne la Committente da ogni sanzione o conseguenza pregiudizievole comminata dalla pubblica Autorità per eventuali violazioni di tutto quanto sopra previsto ed in relazione ad eventuali violazioni relative alla mancata corresponsione all'erario delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente ed al regolare e corretto versamento dell'imposta sul valore aggiunto e, ciò, anche per il subappaltatore o per il subaffidatario o per il subcontraente.
- 21.6. L'Appaltatore si impegna a dedicare allo svolgimento del Servizio personale in numero tale da garantire la regolarità ed il corretto svolgimento del Servizio medesimo; inoltre, l'Appaltatore garantisce che il suddetto personale sia dotato di una buona predisposizione ai rapporti interpersonali e al lavoro di gruppo, nonché di una spiccata sensibilità nei confronti delle problematiche dei Clienti e di un forte senso di responsabilità orientato alla qualità del Servizio erogato.
- 21.7. All'Appaltatore compete in toto la strutturazione dei team dedicati all'erogazione del Servizio, lo staffing, la gestione dei turni nonché qualsiasi aspetto legato all'organizzazione del personale incaricato dello svolgimento del Servizio del quale risponderanno integralmente nei confronti del Committente. All'Appaltatore è richiesta l'esclusività del personale per garantire la sicurezza delle informazioni dei Clienti, per ragioni di riservatezza commerciale al fine di evitare la diffusione di informazioni strategiche nei confronti dei potenziali soggetti concorrenti alla Committente.
- 21.8. Tutti i costi legati alla formazione iniziale e all'aggiornamento del personale impiegato dall'Appaltatore per l'erogazione del Servizio, nella fase di Start-up e nelle successive fasi di aggiornamento/inserimento di nuovo personale, sono e resteranno interamente a carico dell'Appaltatore medesimo, così come i costi legati alle attività formative obbligatorie per legge.
- 21.9. Il personale impiegato dall'Appaltatore risulta composto da diverse figure professionali, dotate di specifici skills e destinato a mansioni differenti, qui di seguito individuate:
- Riferimento di Commessa;
 - Riferimento del sito;
 - System Support;
 - Riferimento per la Formazione;
 - Riferimento Control room;
 - Team leader;
 - Operatori.

Tutto il personale dedicato è supportato da momenti di formazione specifica, programmati ad intervalli regolari.

21.9.1. Riferimento di Commessa

Rappresenta la principale figura di riferimento dell'Appaltatore. Sarà incaricato di interloquire con il Committente in merito alle eventuali inadempienze contrattuali dal medesimo Committente rilevate, e con il quale avrà facoltà di concordare, in sede di SAL, eventuali azioni correttive da implementare a fronte di qualsiasi esigenza manifestata dal Committente.

21.9.2. Riferimento di Sito

Rappresenta la figura alla quale il Committente farà riferimento in merito ad ogni esigenza specifica legata alla logistica del sito dove il Servizio viene erogato.

Sarà altresì incaricato di supportare il Riferimento di Commessa attraverso il monitoraggio della qualità del Servizio erogato e l'individuazione, a seguito di specifiche segnalazioni da parte dei Team Leader ovvero attraverso analisi di Customer Satisfaction, di eventuali azioni migliorative o correttive. Sarà inoltre incaricato di supervisionare il Livello di Servizio.

21.9.3. System Support

Per ogni sito dedicato all'erogazione del Servizio l'Appaltatore dovrà indicare almeno 1 (uno) referente tecnico informatico (c.d. "System Support"), di cui dovranno garantire i seguenti servizi:

Piano di reperibilità 24 ore su 24 ore (avvalendosi eventualmente di collaboratori);

Accesso al Sito da parte del personale inviato dal Committente in caso di attività urgenti on-site;

Conoscenza delle problematiche inerenti ai disservizi degli applicativi informatici e delle infrastrutture di connessione;

Conoscenza sulla dislocazione fisica degli apparati informatici di proprietà del Committente.

Il System Support è inoltre referente per tutte le problematiche tecniche afferenti a telecomunicazioni e sistemi e dovrà interloquire con le corrispettive strutture tecniche del Committente per le attività di:

- Problem Determination;
- Incident/Problem Management;
- Collaborazione alla risoluzione dell'Incident.

Al System Support sarà erogata dal Committente una sessione formativa finalizzata alla conoscenza della Piattaforma Tecnologica e dei processi a supporto della gestione della stessa Piattaforma Tecnologica.

Il System Support effettuerà l'apertura e/o la chiusura di Incident su sistemi di Trouble Ticketing del Committente segnalando alla Control Room eventuali esigenze di interventi in escalation.

Il System Support dovrà altresì registrare tutti gli interventi e anomalie che causano problemi per il rispetto degli SLA contrattuali ivi compresa tipologia, data e ora di apertura e chiusura del problema tecnico emerso.

In aggiunta al System Support, l'Appaltatore si impegna inoltre a mettere a disposizione, presso le sedi indicate dal Committente, risorse qualificate per il supporto alle prove tecniche di funzionamento e/o interventi di manutenzione evolutiva della Piattaforma Tecnologica messa a disposizione dal Committente medesimo. Il System Support potrà altresì avvalersi del supporto di collaboratori e/o sostituti, i cui nominativi dovranno essere comunicati al Committente a cura dell'Appaltatore.

21.9.4. Riferimento per la Formazione

Il Riferimento per la Formazione è la figura alla quale il Committente dovrà rivolgersi ai fini dell'accertamento della correttezza delle sessioni formative svolte, nonché per i relativi aspetti logistici e per le attività previste in dette sessioni formative. Sarà inoltre il riferimento per gli obblighi dell'Appaltatore di custodia delle informazioni relative alle sessioni formative erogate e del relativo registro di formazione (di seguito anche "Registro della Formazione").

Detta figura costituirà, inoltre, anche il riferimento del Committente per gli obblighi dell'Appaltatore di destinare alle Attività di Call Center e Back Office esclusivamente personale ritenuto idoneo, a valle delle sessioni formative, secondo quanto previsto nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** che segue, e di garantire il mantenimento di adeguati standard di qualità in capo a detto personale.

Parteciperà inoltre ai SAL, in prima persona ovvero attraverso il Riferimento di Commessa, al fine di evidenziare l'esigenza di eventuali richiami formativi.

Il Riferimento per la Formazione costituisce anche il punto di riferimento del Committente per le garanzie dell'Appaltatore sul rispetto di tutti gli obblighi inerenti la normativa sul lavoro.

21.9.5. Riferimento Control Room

Il Riferimento per la Control room è la figura dedicata alla gestione e alla supervisione della propria control room. L'Appaltatore dovrà dotarsi di una control room dedicata e di un referente (figura necessariamente diversa da quella del Team Leader) in grado di gestire real-time le skill da assegnare al singolo operatore, per fare in modo che ci sia un bilanciamento costante e continuativo per tutta la durata del servizio.

21.9.6. Team Leader

Il Team Leader sarà responsabile del coordinamento e del monitoraggio delle attività e della performance degli Operatori, curandone altresì la formazione professionale durante lo svolgimento delle loro attività, comunicando al Riferimento per la Formazione l'eventuale necessità di ulteriore formazione anche in sala.

Il Team Leader dovrà pertanto fornire un supporto continuo agli Operatori in sala garantendo, a valle di una loro espressa richiesta, ovvero dietro specifica assegnazione da parte del Committente, la gestione di tematiche di particolare complessità e non immediatamente risolvibili da parte degli Operatori stessi (di seguito anche, "Secondo livello di front office"), ovvero la devoluzione di tali tematiche al Committente, qualora previsto dalle Procedure Operative.

Il Team Leader dovrà aver precedentemente ricoperto il medesimo ruolo di Team Leader per un periodo di tempo pari ad almeno 2 (due) anni, ovvero il ruolo di Operatore, sempre per almeno 2 (due) anni, all'interno del settore multi-utility.

In aggiunta a tutte le caratteristiche richieste in capo a ciascun Operatore (come di seguito elencate), il Team Leader possiede altresì buone capacità di gestione delle persone e dell'ambiente software. Possiede inoltre doti organizzative e di problem solving e gestisce l'organizzazione di turni e incontri/studio formativi, essendo peraltro in grado di supportare gli Operatori nelle problematiche quotidiane e straordinarie. Possiede doti di leadership ed è aperto all'apprendimento e capace di trasferire ad altri le nozioni e i contenuti appresi.

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza, in ogni momento dell'erogazione del Servizio di 1 (uno) Team Leader per ogni gruppo di 12 (dodici) Operatori, salvo diversa proporzione migliorativa indicata dall'Appaltatore nella propria offerta. Resta inteso tra le Parti che detto rapporto dovrà essere calcolato sul numero degli Operatori effettivi presenti (Head Counts), e non sul numero di Operatori a tempo pieno equivalenti, risultanti dal dimensionamento effettuato dall'Appaltatore per lo svolgimento del Servizio (Full Time Equivalent).

Il Committente provvederà a verificare la proporzione tra Team Leader ed Operatori, per tutta la durata del Contratto. Qualora il Committente rilevasse il mancato rispetto della proporzione 1:12, o altra proporzione migliorativa indicata dall'Appaltatore nella propria offerta, ne darà comunicazione all'Appaltatore stesso, che avrà 10 (dieci) giorni di tempo per fornire giustificazioni per tale inadempienza. Qualora il Committente non ritenga valide le giustificazioni fornite dall'Appaltatore, provvederà ad applicare, per ogni giorno nel corso del quale tale proporzione sia risultata non rispettata in assenza di giustificati motivi, una penale di importo pari all'1% del valore giornaliero del contratto.

L'Appaltatore ha l'obbligo di assegnare alla commessa solo Team Leader idonei.

Si definisce "idoneo" il Team Leader che:

- Presenta tutte le caratteristiche descritte sopra;
- Ha superato la fase di formazione di Start Up;
- Si attiene a comportamenti corretti.

In tutti i casi in cui il Committente riscontri la non idoneità di un Team Leader e ne richieda la sostituzione, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione del Team Leader ritenuto non idoneo.

21.9.7. **Operatore**

È dotato di un buon livello culturale e di buone competenze informatiche. Deve esser capace di interagire con il Cliente e di intuirne le esigenze specifiche instaurando un rapporto empatico e proattivo anche al fine di dare informazioni sui servizi del Committente e raccogliere eventuali proposte contrattuali formulate dal Cliente. Possiede ottime capacità comunicative che esprime con i propri colleghi/superiori e con la clientela.

Il Committente richiede che l'Appaltatore, al fine di garantire le adeguate competenze specifiche necessarie per l'erogazione in qualità dei servizi, componga i singoli turni di lavoro con Operatori dedicati e specializzati sui servizi e processi della Società (Operatori con skill e competenze dedicate GORI S.p.A.)

a) *L'Appaltatore dovrà garantire la qualità degli Operatori già a partire dalla fase della loro selezione, assicurandosi che siano rispettati i seguenti requisiti:*

- Istruzione superiore e/o universitaria;
- Significativa esperienza maturata nell'ambito del customer care per società utility;
- Buona esposizione;
- Assenza di inflessioni dialettali;
- Attitudine all'apprendimento;
- Orientamento al Cliente;
- Capacità di risolvere i problemi in autonomia;
- Attitudine all'uso dei sistemi informatici;
- Motivazione al lavoro;
- Serietà e professionalità;

- Proattività commerciale.

b) I Compiti dell'Operatore saranno i seguenti:

- Accoglienza telefonica del Cliente e acquisizione richiesta;
- Qualificazione del contatto;
- Verifica ed eventuale aggiornamento dell'anagrafica Cliente;
- Identificazione e analisi dell'esigenza del Cliente;
- Risoluzione al primo livello dei problemi (ove possibile) e delle richieste (se di competenza);
- Attivazione della struttura di secondo livello per la risoluzione dei problemi, ove previsto dalle Procedure Operative.

c) La gestione del contatto telefonico e/o documentale deve essere svolta nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Cortesia e professionalità: la conversazione dovrà avvenire in modo professionale e garbato;
- Efficienza: il contatto dovrà essere gestito nel più breve tempo possibile, sempre nel rispetto della qualità del rapporto relazionale;
- Efficacia: dovrà essere individuata e presa in carico l'esigenza del Cliente, facendo il possibile affinché venga risolta nel primo contatto;
- Qualità: il contatto andrà sviluppato in coerenza con le linee guida e gli script predisposti dalla Committente, utilizzando gli strumenti messi a disposizione da quest'ultima;
- Registrazione: sul sistema CRM si dovranno registrare tutte le comunicazioni e/o le transazioni effettuate con il Cliente/Prospect.
- Tecniche di comunicazione
- Elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia;
- Ottima predisposizione alla proposizione commerciale;
- Consapevolezza dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta;
- Capacità di gestire le obiezioni;
- Capacità di conversazione e di indirizzare l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato;
- Conoscenza dei concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita;
- Conoscenza e capacità di valutazione dei principali indicatori di qualità di servizio, per le diverse tipologie di attività eseguite;

d) Capacità relazionali nella gestione delle richieste:

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione e dei dati forniti;

- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificando negli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare oppure elaborare la possibile soluzione (problem solving);
- Cogliere le opportunità commerciali, proponendo il prodotto/servizio più in linea con le esigenze del Cliente;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza di identificare le eccezioni e di seguire le procedure di escalation;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere una transazione informativa o di processo in modo esaustivo;
- Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy;
- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul Cliente, mancata attuazione della soluzione concordata;
- Essere consapevoli dell'importanza di registrare i problemi incontrati;
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database dei clienti e conoscerne i suoi utilizzi;
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il trattamento dei dati personali;
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati e processi aziendali;
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici;
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate;
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati, archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati.

Sarà onere dell'Appaltatore mettere a conoscenza e far rispettare ai suoi addetti l'applicazione delle normative riguardanti:

- Sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività;

- Fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...);
- Fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...).

L'Operatore dovrà conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'Attività di Call Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro).

L'Appaltatore dovrà garantire il possesso, da parte degli Operatori, delle seguenti competenze informatiche:

- Ottima conoscenza degli applicativi di office automation (MS office);
- Ottima conoscenza della piattaforma Windows;
- Conoscenze di internet, posta elettronica, sistemi di messaging;
- Capacità di "problem solving" in relazione a problematiche di natura tecnologica.

Gli Operatori dovranno tenere sempre un atteggiamento rispettoso nei confronti della clientela, attenendosi rigorosamente alle Procedure Operative dettate dal Committente, sia per quanto concerne le procedure operative sia per le attività commerciali.

È fatto divieto agli operatori di interrompere deliberatamente la conversazione con il Cliente nel corso della gestione telefonica ovvero tenere comportamenti non corretti o ingannevoli nei confronti di quest'ultimo.

L'Appaltatore dovrà assicurare che gli Operatori svolgano il Servizio nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente, con particolare attenzione a quanto stabilito dalle decisioni e/o direttive e/o provvedimenti emanati dall'ARERA, alla normativa antitrust, al Codice del Consumo di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, alla normativa privacy di cui al D.lgs. N. 196/2003 e al Regolamento Ue 2016/679 nonché in osservanza del Codice Etico di cui all'allegato 11, delle Procedure Operative e di ogni altra disposizione aziendale che abbia impatto sulle Attività.

L'Appaltatore ha l'obbligo di assegnare alla commessa solo Operatori idonei.

Si definisce "idoneo" l'Operatore che:

1. Presenta tutte le caratteristiche descritte sopra;
2. Ha superato la fase di formazione di start up;
3. Ha superato i test di valutazione descritti successivamente **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.;**
4. Rispetti le procedure previste e gli standard di servizio stabiliti dal Committente;
5. Si attiene a comportamenti corretti e non ingannevoli.

In tutti i casi in cui il Committente riscontri la non idoneità di un Operatore e ne richieda la sostituzione, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione dell'operatore ritenuto non idoneo.

- 21.10. L'appaltatore è direttamente responsabili dell'effettivo grado di competenza in capo al proprio personale impiegato nell'erogazione del Servizio e si impegnano, nel corso di vigenza del Contratto,

a garantire un'adeguata formazione interna necessaria a garantire il pieno rispetto, da parte del medesimo personale, dei target previsti nell'Allegato 1 per i Livelli di Servizio, così come definiti nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

- 21.11. Il Committente, allo scopo di garantire alla propria Clientela la corretta applicazione delle procedure e il rispetto della normativa tempo per tempo vigente, si impegna a predisporre i contenuti formativi che l'Appaltatore, secondo il suo processo interno, sarà tenuto a divulgare ai propri Operatori.
- 21.12. Sarà pertanto lasciata alla cura dell'Appaltatore la formazione delle proprie risorse tramite il Riferimento della Formazione e i Team Leader.
- 21.13. Resta inteso tra le Parti che detta formazione si articolerà secondo quanto qui di seguito descritto:
- Formazione iniziale, avente durata complessiva di 105 (centocinque) ore di formazione nell'arco di 3 (tre) settimane, e formazione relativa a nuove Attività, all'introduzione di nuovi sistemi informativi o all'aggiornamento delle Procedure Operative, da effettuarsi a cura del Committente ed a spese dell'Appaltatore. Tale formazione verrà erogata esclusivamente a favore dei Team Leader indicati dall'Appaltatore, i quali si impegnano a replicare detta formazione in favore del personale preposto all'esecuzione delle Attività. La formazione di nuovi Operatori sarà a esclusivo carico dell'Appaltatore;
 - Richiamo formativo (c.d. refresh), che l'Appaltatore si impegna a svolgere, a propria cura e spese, su specifica richiesta del Committente, qualora dai risultati operativi emergano delle cadute nella performance qualitativa del Servizio, ovvero ogni qual volta il Committente individui dei gap formativi attraverso:
 - a) Affiancamenti degli Operatori da parte del personale del Committente;
 - b) Analisi qualitative (quali, a titolo esemplificativo, il riascolto delle chiamate e l'analisi dei commenti lasciati dai Clienti nei questionari del NPS, di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);
 - c) Test di valutazione svolti nel rispetto della normativa vigente, con frequenza mensile, anche con modalità on-line, dagli Operatori e dai Team Leader (di seguito anche, "**Questionari di valutazione**").
- 21.14. La formazione a favore dei Team Leader indicati dall'Appaltatore sarà erogata in una sede indicata dal Committente. Qualora si rendesse necessario erogare la formazione presso una diversa sede, indicata dall'Appaltatore, saranno a carico dello stesso Appaltatore anche le spese di viaggio e trasferta eventualmente sostenute dal Committente.
- 21.15. Al fine di verificare la necessità di un eventuale richiamo formativo, l'Appaltatore garantisce che la struttura delle postazioni degli Operatori sarà tale da consentire l'affiancamento degli Operatori da parte del personale del Committente con modalità di solo ascolto.
- 21.16. Il Committente si riserva di fornire all'Appaltatore i parametri sulla base dei quali il medesimo Appaltatore dovrà effettuare i test relativi alla verifica del livello di competenza del proprio personale, ivi compresi i Questionari di valutazione di cui sopra, affinché ciascun Team Leader ed Operatore possa essere considerato idoneo, ai sensi di quanto indicato nei precedenti paragrafi. Resta inteso tra le Parti che detti parametri sono da considerarsi corrispondenti agli standard di preparazione e competenza ritenuti dal Committente indispensabili per la corretta esecuzione del Servizio.

- 21.17. Al fine di consentire eventuali verifiche sull'effettivo adempimento degli obblighi formativi, l'Appaltatore dovrà mantenere un Registro della Formazione nel quale, per ogni Operatore, dovranno essere indicati i seguenti elementi:
- Data della sessione formativa;
 - Allegato con il materiale della formazione erogata;
 - Nominativi dei Responsabili della Formazione e/o Team Leader che hanno erogato la formazione;
 - Sessioni di Training on the Job (TOJ).
- 21.18. L'Appaltatore, su specifica richiesta del Committente, è tenuto a trasmettere al medesimo Committente, tramite il Riferimento per la Formazione, le informazioni relative ai risultati dei Questionari di Valutazione e al Registro della Formazione, rispettando quanto previsto dalla normativa inerente il diritto del lavoro.
- 21.19. Il Committente avrà la facoltà di richiedere che vengano erogati, a cura e spese dell'Appaltatore, dei test di valutazione anche al Riferimento per la Formazione, ai Responsabili della Formazione ed ai Team Leader.

Art. 22 Privacy e riservatezza

- 22.1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation, la normativa italiana di recepimento nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
- 22.2. Il contenuto del Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del Contratto - ivi incluse le informazioni concernenti GORI - sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e salvi espressi obblighi di legge.
- 22.3. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi.
- 22.4. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare a GORI prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

Art. 23 Legge applicabile e foro Competente

- 23.1. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del Contratto e di ogni altro atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale, la normativa applicabile è quella italiana e il Foro competente in via esclusiva è quello di Napoli.

Art. 24 Responsabilità amministrativa

- 24.1. L'Appaltatore dichiara e garantisce la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione della sua attività. Pertanto, l'instaurazione e il mantenimento di qualsiasi rapporto contrattuale quale quello previsto dal presente Capitolato è subordinata al medesimo principio del rigoroso rispetto delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.

- 24.2. A tale proposito, l'Appaltatore si obbliga a non adottare comportamenti che potrebbero determinare una violazione delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.
- 24.3. Con riferimento alle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche indicato il "Decreto 231/01") in materia di responsabilità amministrativa degli enti, come successivamente modificato e integrato, l'Appaltatore dichiara e garantisce che, nell'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione o di una sua unità organizzativa, coloro che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo, nonché i soggetti comunque sottoposti alla direzione o vigilanza di alcuno dei precedenti, non terranno alcun comportamento, non potranno in essere alcun atto od omissione e non daranno origine ad alcun fatto da cui possa derivare una responsabilità ai sensi del Decreto 231/01.
- 24.4. A tal proposito l'Appaltatore dichiara:
- di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle società e, in particolare, di quanto previsto dal Decreto 231/01 e di essere a conoscenza del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del Decreto 231/01 (di seguito anche "Modello"), da ciascuna Parte reso disponibile (in particolare, il Codice Etico e il Modello della GORI è consultabile sul sito istituzionale www.goriacqua.com);
 - di aver adottato ed efficacemente attuato tutte le procedure aziendali e di aver impartito disposizioni ai propri dipendenti e/o collaboratori idonee a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati previsti dal Decreto 231/01.
- 24.5. Inoltre, l'Appaltatore dichiara:
- di essere a conoscenza dell'esistenza dell'Organismo di Vigilanza della GORI (di seguito anche indicato "OdV") e di riconoscere espressamente all'OdV la facoltà di effettuare – a sua insindacabile discrezione e secondo le previsioni del Modello, avvalendosi eventualmente delle strutture aziendali interne della GORI e/o di terzi allo scopo incaricati – attività di verifica, controllo, ispezione e quanto altro previsto dal Modello nell'ambito dei rapporti intercorrenti con la GORI, ponendo in essere, a tal fine, ogni comportamento necessario e/o utile per facilitare l'esercizio di dette attività;
 - di impegnarsi sin d'ora a segnalare tempestivamente all'OdV, attraverso i canali di comunicazione indicati sul sito www.goriacqua.com e nel Modello, eventuali comportamenti, atti od eventi che potrebbero determinare violazione od elusione del Modello, delle relative procedure e del Codice Etico e che potrebbero ingenerare responsabilità della GORI ai sensi del Decreto 231/01;
- 24.6. Resta altresì inteso che, in caso di inadempimento anche parziale degli obblighi previsti dal presente articolo, il Contratto potrà essere risolto da ciascuna Parte per fatto e colpa dell'altra Parte e quest'ultima sarà tenuta a risarcire e tenere indenne l'altra per le perdite, i danni, le spese, le responsabilità e le azioni che possano derivare dalla predetta violazione.

Art. 25 Gestione rifiuti a carico dell'Appaltatore

- 25.1. Qualora nello svolgimento delle prestazioni dedotte in contratto, l'appaltatore produca o detenga sostanze od oggetti definiti "rifiuti" ai sensi e per gli effetti dell'art. 183, comma 1, lett. a), del d. lgs. n. 152/2006, questi deve provvedere a propria cura e spese alla corretta gestione degli stessi ponendo in essere tutti gli adempimenti prescritti dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientali.
- 25.2. Nel caso in cui l'Appaltatore provveda direttamente alla gestione del rifiuto – raccolta – trasporto e recupero / smaltimento ovvero ad una o più fasi della gestione, lo stesso deve possedere i requisiti, le

autorizzazioni e le iscrizioni previste dal decreto citato e dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientale.

- 25.3. Parimenti, qualora l'Appaltatore si avvalga di soggetti terzi per gestire in tutto o in parte il rifiuto, lo stesso deve documentare, a richiesta della Committente, il possesso dei requisiti, autorizzazioni o iscrizioni prescritti dalla vigente normativa in capo all'impresa a cui è affidata l'attività.
- 25.4. La Committente, pur declinando qualsiasi responsabilità derivante dal mancato rispetto della normativa citata, si riserva la facoltà di verificare l'assolvimento degli obblighi inerenti la corretta gestione dei rifiuti che gravano sull'Appaltatore riservandosi la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto in caso di inadempimento dell'Appaltatore.

Art. 26 Spese contrattuali, imposte, tasse

26.1. Sono a carico del Fornitore senza diritto di rivalsa:

- le spese contrattuali;
- le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche ed autorizzazioni occorrenti per l'esecuzione delle prestazioni;
- le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, ecc.);

26.2. Il Contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.).

Art. 27 Miscellanea

- 27.1. Con la sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore manifesta espressamente la sua ferma volontà di accettare, integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione, le disposizioni del medesimo Contratto, del presente Capitolato e degli atti e documenti di cui agli Elaborati a base dell'affidamento, considerandole a tal fine, sia singolarmente, sia congiuntamente, sia in combinato disposto. Il Fornitore dà atto alla GORI di essere ben edotto e consapevole che: (i) le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI; (ii) in particolare, il S.I.I. è un servizio pubblico essenziale, finalizzato – tra le altre cose – alla tutela e salvaguardia dell'ambiente, alla prevenzione e difesa dall'inquinamento nonché, in generale, anche alla tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità; (iii) le prestazioni oggetto del Contratto concorrono al perseguimento delle finalità di cui al punto (ii) che precede.
- 27.2. L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere dal Fornitore in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto e degli altri atti e documenti di cui all'articolo 2.2, non costituisce rinuncia ai diritti della Committente derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto della Committente di esigere l'esatto adempimento di tutti gli impegni e obblighi qui previsti.
- 27.3. Il Fornitore dichiara che l'eventuale nullità, annullabilità o altra causa di invalidità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero Contratto a patto che la Committente e il Fornitore, con buona fede e diligenza, provvedano, tempestivamente – e comunque entro 30 giorni dall'accertamento delle cause di nullità, annullabilità o altra causa di invalidità - a sostituire le clausole che ne sono affette con altre che replichino, per quanto possibile, gli effetti economico-giuridici e siano pienamente valide e vincolanti.

Art. 28 Criteri di Valutazione delle offerte

28.1. Ai sensi dell’articolo 95, del d.lgs. 50/2016, l’aggiudicazione sarà effettuata con il criterio dell’*“offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo”*, in base ai seguenti criteri di valutazione tecnica:

Criteri di Valutazione Tecnica		Punteggio Massimo
K1	Organizzazione del concorrente	10 punti
K2	Eccedenza chiamate	15 punti
K3	Incremento rapporto Team Leader/operatori	15 punti
K4	Incremento dei livelli di servizio	15 punti
K5	Proposte migliorative per l’espletamento delle attività previste nel Capitolato	5 punti
K6	Riduzione del tempo medio di attesa	15 punti
K7	Modalità di gestione della formazione e dell’aggiornamento professionale degli operatori	5 punti
K8	Ribasso sull’Elenco Prezzi posto a base di gara	20 punti

Parte II Disciplina dei Servizi

Art. 29 Modalità di svolgimento del servizio

- 29.1. L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi affidati in linea con le esigenze della Stazione Appaltante in conformità al presente Capitolato.
- 29.2. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni in modo professionale e a regola d'arte, al meglio della scienza e della tecnica e in linea con gli standard del settore di riferimento, secondo le tempistiche e le modalità e le specifiche indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto ovvero, in subordine, se non indicate, secondo le previsioni della normativa di settore *pro tempore* vigente.
- 29.3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
- 29.4. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di riconoscere alla GORI la facoltà, per tutta la durata del Contratto, di effettuare – in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio – verifiche, controlli, ispezioni, sopralluoghi e quant'altro dovesse risultare occorrente per accertare che il medesimo Fornitore mantenga inalterati i requisiti economico-finanziari e tecnico-operativi.
- 29.5. Il Servizio sarà erogato dall' Appaltatore mediante una connessione a internet ridondata al fine di garantire, durante lo svolgimento del servizio, una connessione a internet attiva per il raggiungimento della Piattaforma telefonica per l'accoglienza e la qualificazione dei contatti e della Suite applicativa per la gestione del contatto (CRM e Sistema di fatturazione);
- 29.6. Per ogni operatore, saranno utilizzate singole licenze inerenti i seguenti applicativi:
- Barra telefonica;
 - Sistema di reportistica e monitoraggio;
 - VPN;
 - CRM;
 - Sistema di fatturazione.
- 29.7. I costi connessi a detti collegamenti saranno a carico esclusivo dell'Appaltatore, i quale dovrà inoltre rispettare gli standard di sicurezza richiesti dal Committente, così come riportati nell'Allegato n. 2: "REQUISITI TECNICI - SETUP LICENZE - FORMAZIONE - SUPPORTO".
- 29.8. L'Appaltatore dovrà specificare in modo puntuale l'indirizzo del rispettivo unico Sito da connettere dove sono dislocate tutte le postazioni messe a disposizione, definendo una pianta dello stabile con la loro collocazione. In caso di ampliamento delle postazioni, l' Appaltatore dovrà fornire tempestiva comunicazione al Committente, indicando in modo puntuale la collocazione fisica delle postazioni ed in caso di connessioni verso sedi secondarie dell' Appaltatore queste dovranno essere dislocate esclusivamente sul territorio nazionale e saranno consentite solo a valle della richiesta esplicita del progetto di dislocazione al Committente e della successiva eventuale approvazione. Tale connessione verso sedi secondarie è completamente a carico dell' Appaltatore e dovrà rispettare gli standard di sicurezza richiesti dal Committente.
- 29.9. Si precisa inoltre che, In caso di limitazioni o divieti di carattere straordinario posti da autorità amministrative tramite introduzione di nuovi DPCM, che limitino o vietino il raggiungimento del luogo

del lavoro, previa autorizzazione della committenza sarà previsto il passaggio alla modalità di lavoro in smart working, rimarrà a carico l'Appaltatore l'onere di dotare i propri operatori della strumentazione necessaria ad eseguire i servizi (es. PC portatili e relativa connettività). Sarà altresì, a carico dell'Appaltatore, nel caso di modalità di lavoro in smart working, garantire la riconoscibilità del singolo operatore.

- 29.10. Il Committente si impegna a fornire a ciascun Operatore uno specifico account personale per l'accesso ai propri sistemi. È severamente proibito l'utilizzo di un medesimo account da parte di più Operatori. Inoltre, l'Appaltatore dovrà richiedere al Committente la tempestiva disabilitazione dell'account nel caso in cui un proprio Operatore cessi di essere assegnato allo svolgimento del Servizio.
- 29.11. L'Appaltatore si impegna a non far svolgere agli Operatori dedicati all'espletamento del Servizio attività simili per conto di società concorrenti della Committente.
- 29.12. Le chiamate indirizzate ai Numeri Verdi del Committente saranno gestite attraverso la Piattaforma Telefonica del Committente stesso.
- 29.13. I requisiti tecnici per l'espletamento del Servizio oggetto del presente Discipinare Tecnico sono riportati nell'Allegato 2: "REQUISITI TECNICI - SETUP LICENZE - FORMAZIONE - SUPPORTO".
- 29.14. L'Appaltatore dovrà dotarsi di una control room dedicata e di un Referente ad essa dedicato (art.21) in grado di gestire e avere una visione in *real time* sia delle attività complessive che del singolo operatore.
- 29.15. Al fine di consentire all'Appaltatore di monitorare quotidianamente l'operatività telefonica di sua competenza, il Committente fornirà all'Appaltatore medesimo appositi strumenti software gestionali, finalizzati a:
- Assegnare in real-time gli Operatori alle diverse Attività sulla base delle disponibilità, skills e competenze degli stessi, al fine di ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del Servizio;
 - Monitorare in real-time il traffico telefonico e gli stati da barra telefonica degli Operatori, con esclusivo riferimento al perimetro di competenza dell'Appaltatore stesso.
- 29.16. All'Appaltatore sarà data la possibilità di misurare in real time l'andamento delle proprie Attività, fornendogli i seguenti parametri per coda se disponibile, altrimenti per Servizio:
- Numero di chiamate in attesa;
 - Tempi di coda
 - Numero di chiamate risposte sul totale delle chiamate assegnate;
 - Numero di Operatori disponibili;
 - Numero di Operatori in conversazione;
 - Numero di Operatori in pausa.
- 29.17. L'Appaltatore avrà l'obbligo di rendere visibili, nelle sale ove sono ubicate le postazioni degli Operatori, a propria cura e spese, le informazioni sopra elencate, mediante l'utilizzo di monitor di dimensioni non inferiori a 32 pollici.

Inoltre, per la misurazione dei KPI a cui saranno applicati premi e penali, il Committente offrirà all'Appaltatore uno strumento per estrarre autonomamente dati e metriche relativi almeno settimanalmente ed al solo perimetro di competenza dell'Appaltatore stesso.

29.18. Entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla Data di Perfezionamento del Contratto, l'Appaltatore dovrà comunicare al Referente della Committente, i seguenti dati:

- il CCNL, di cui all'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, applicato al personale impiegato nel Servizio, qualora esistente, o, in alternativa, il CCA;
- l'elenco nominativo del personale impiegato, le relative qualifiche e orari di lavoro, nonché le modifiche che dovessero intervenire tempo per tempo nella composizione del suddetto personale;

29.19. la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi ed antinfortunistici.

29.20. L'Appaltatore si impegna a rendere disponibili Team Leader ed aule attrezzate al fine di avviare la formazione degli stessi Team Leader entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla Data di Perfezionamento del Contratto.

29.21. Il Servizio si svolgerà attraverso un'interazione costante e quotidiana tra il Committente e l'Appaltatore.

Il Committente dispone di una struttura di control room centralizzata (di seguito anche, la "Control Room") presso la quale saranno svolte le seguenti attività:

- Coordinamento operativo: la Control Room, sulla base dell'osservazione delle curve di Livello del Servizio effettua interventi sui sistemi finalizzati a garantire la migliore performance per il Contact Center;
- Control room dedicate al monitoraggio dei singoli KPI;
- Gestione Sistemi: la Control Room effettua il presidio sulla manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi Informativi e Telefonici, ponendosi come interfaccia dell'Appaltatore verso le strutture ITS e svolge attività di coordinamento per esecuzione lavori programmati, gestione incidenti e piani di recovery, abilitazioni Informatiche su applicazioni/infrastrutture telefoniche e interventi On-Site;
- Calcolo e previsione delle curve di carico giornaliere, settimanali, mensili sulla base della stagionalità e dei fenomeni che comportino effetti sull'Attività di Call Center.

Dal punto di vista di processo, il Committente prevede di incontrare l'Appaltatore con cadenza quindicinale con incontri di Stato Avanzamento Lavori - SAL nei quali si tratteranno i seguenti temi:

- Qualità del Servizio (secondo i KPI di seguito specificati);
- Andamento KPI quantitativi (LS, TMA, ...);
- Pianificazione Capacity;
- Piani di Formazione, gap formativi e conseguenti interventi di recupero;
- Feedback Customer Experience;
- Eventuali ticket aperti.

Eventuali altri temi potranno essere trattati nell'ambito dei SAL su specifica richiesta della Società Cliente o dell'Appaltatore che dovrà notificare gli argomenti di norma non previsti all'ordine del giorno almeno 5 giorni prima della data prevista per l'incontro.

In particolare, il Committente ritiene strategico ricevere costanti feedback dall'Appaltatore e dai Prospect rispetto ad elementi relativi alla soddisfazione del Cliente, come per esempio:

- Le macrocategorie di problemi segnalate dai Clienti e Prospect;
- Le principali causali di reclamo/contestazioni (individuate qualora esistenti);
- Il grado di soddisfazione dei prodotti/servizi in ambito;
- Eventuali "segnali deboli" che preludono all'emersione di fenomeni critici;
- Aree di miglioramento su processi e sistemi.
- Eventuali altri report

29.22. L'elenco dei processi che devono essere eseguiti dal personale dell'Appaltatore nell'ambito dell'Attività di Call Center e di Back Office risulta indicato all'interno dell'Allegato 1. Le attività sottese all'esecuzione dei suddetti processi sono tutte quelle consentite dall'Infrastruttura Tecnologica messa a disposizione dell'Appaltatore dal Committente.

Rimane inteso che:

- Le attività di dettaglio sottese all'esecuzione dei processi saranno esplicitate nelle Procedure Operative comunicate dal Committente;
- Ogni attività di gestione del contatto telefonico e/o documentale deve essere opportunamente e correttamente registrata sul CRM.

L'elenco delle attività indicate nell'Allegato 1 non è esaustivo e può subire variazioni nel tempo, in funzione delle normative e dell'evoluzione dei mercati di riferimento per ciascuno dei Servizi. Eventuali modifiche delle attività saranno comunicate tempestivamente dal Committente.

Il Committente si riserva altresì la facoltà di comunicare, con congruo preavviso, il sorgere di nuove esigenze, anche transitorie, inerenti lo svolgimento del Servizio, affinché l'Appaltatore possa organizzare la propria attività in modo da garantire il rispetto dei Livelli di Servizio attesi.

29.23. Al ricevimento della telefonata, l'Operatore dovrà aprire uno o più "contatti" sul CRM tramite il quale svolgerà tutte le operazioni relative alla telefonata. L'Operatore dovrà quindi inserire le informazioni del Cliente secondo quanto indicato dalle Procedure Operative comunicate dal Committente.

29.24. L'Operatore dovrà completare la lavorazione delle pratiche effettuando per ciascuna di esse la corretta tipizzazione, mediante tripletta in CRM o altra tracciatura, come previsto dalle Procedure Operative ovvero come di volta in volta indicato dal Committente. Per l'elenco completo delle prestazioni telefoniche si rimanda all'Allegato 1;

29.25. In caso di proclamazione di sciopero di categoria del personale dipendente, come regolato dalla L. 12/6/90 n. 146, l'Appaltatore si impegna a comunicare immediatamente al Committente l'indizione di detto sciopero ed a porre in essere tutte le azioni possibili al fine di garantire la prestazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

- 29.26. L'individuazione dell'identità di ogni Operatore adibito all'esecuzione delle Attività per il tramite di un PC deve essere garantita in ogni tempo dall'Appaltatore. L'eventuale alternanza all'uso del medesimo PC da parte di Operatori distinti deve essere registrata a cura dell'Appaltatore e dallo stesso comunicata prontamente al Committente, dietro sua espressa richiesta.
- 29.27. Il listino dei prezzi, non comprensivi di IVA, relativi alle singole Attività, è quello risultante applicando i prezzi al minuto offerti dall'Appaltatore ai TMG e TML riportati dell'Allegato 1, per l'attività di call center e back office.
- 29.28. Per tutte le Attività Inbound, nel caso di rallentamenti sul CRM, sarà attivata una procedura di emergenza che prevede la raccolta dei dati minimi del Cliente per richieste non complesse che saranno riversate successivamente sui sistemi CRM non appena nuovamente disponibili.
- 29.29. Si precisa che il Committente ha la facoltà di revisionare ogni tre mesi i TMG e i TML dichiarati ed eventualmente di riaggiornarli.
- 29.30. La remunerazione delle Attività di Call Center sarà effettuata secondo le specifiche modalità riportate nell'Allegato 1. In particolare, ove sia specificata la modalità di pagamento per transazione registrata su CRM, il corrispettivo riconosciuto all'Appaltatore per ciascuna transazione correttamente registrata sarà quello ottenuto moltiplicando il TMG indicato per tale transazione per il prezzo offerto dall'Appaltatore per l'Attività di Inbound Telefonico.
- 29.31. Il Committente si riserva di definire campagne commerciali con premi per il raggiungimento di obiettivi in termini di volumi di attivazione di servizi (es. bolletta WEB, RID, Service To Sales) con riferimento a periodi temporali determinati e limitati.
- 29.32. Il pagamento dei premi e delle penali sarà effettuato successivamente all'emissione delle fatture da parte dell'Appaltatore. Le penali andranno a ridurre il corrispettivo su cui sono applicate e, se la relativa fattura sarà già stata emessa dall'Appaltatore, saranno accreditate al Committente con l'emissione di una corrispondente nota di credito da parte dell'Appaltatore.
- 29.33. Eventuali ritardi da parte del Committente nell'applicazione di penalità maturate, non potranno in nessun caso essere intesi come una rinuncia da parte del Committente ad applicare le penalità previste e/o ad effettuare la trattenuta relativa. È comunque fatto salvo il diritto del Committente di ottenere il risarcimento di eventuali ulteriori maggiori danni, ivi incluse le maggiori spese. Il pagamento delle penali non esime l'Appaltatore dall'obbligo di continuare l'erogazione del Servizio.

Art. 30 Inizio dei servizi

- 30.1. Alla consegna del servizio verrà redatto apposito verbale, dalla cui data decorreranno i termini contrattuali.
- 30.2. **Entro 2** (due) giorni lavorativi dalla Data di Perfezionamento del Contratto, il Committente comunicherà all'Appaltatore le Attività allo stesso affidate nonché le previsioni di massima dei volumi da trattare per i primi 6 (sei) mesi di erogazione del Servizio (di seguito anche, il "Documento di Pianificazione").
- 30.3. **Entro 4** (quattro) giorni lavorativi dalla trasmissione del suddetto Documento di Pianificazione da parte del Committente, l'Appaltatore dovrà fornire al Committente una pianificazione di dettaglio delle Attività da svolgere per l'attivazione del Servizio. Il Committente avrà la facoltà di far pervenire all'Appaltatore le sue eventuali osservazioni in merito a tale pianificazione entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa pianificazione.

- 30.4. L'Appaltatore dovrà in ogni caso garantire l'attivazione del Servizio entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari dalla Data di Perfezionamento del Contratto ("Data Attivazione Servizio").
- 30.5. Durante la fase iniziale dell'Appalto (di seguito anche, "Fase di Start Up"), saranno a carico dell'Appaltatore:
- La definizione del dimensionamento delle risorse, in termini di numero di Operatori da dedicare all'erogazione del Servizio nel rispetto degli SLA previsti, ed in termini di infrastrutture tecnologiche da utilizzare;
 - La predisposizione, a propria cura e spese, delle postazioni per gli Operatori presso le proprie sedi e delle connessioni necessarie a garantire il corretto espletamento del Servizio, in conformità agli orari previsti al paragrafo 3.17.
- 30.6. Resta inteso che il Committente, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi posti a suo carico dal presente articolo, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patendi.

Art. 31 Attrezzature e mezzi d'opera

- 31.1. L'Appaltatore dovrà possedere o avere piena disponibilità, a far capo dalla data di affidamento dell'Appalto e per tutta la durata dello stesso, di tutte le attrezzature necessarie ed i materiali occorrenti per eseguire i servizi oggetto dell'appalto.
- 31.2. Sarà compito dell'Appaltatore allestire, a propria cura e spese, le postazioni degli Operatori in conformità a quanto indicato nell'Allegato 2: "REQUISITI TECNICI - SETUP LICENZE - FORMAZIONE - SUPPORTO", nonché a dotare gli Operatori di cuffia e di ogni ulteriore strumento necessario alla corretta esecuzione delle loro prestazioni.
- 31.3. L'appaltatore dovrà inoltre garantire la compatibilità tecnologica tra i propri servizi di trasmissione voce e dati e quelli del Committente nonché il necessario collegamento tra i due sistemi.
- 31.4. Tutte le attrezzature dovranno essere in perfetto stato di efficienza e funzionalità ed idonee all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto.

Art. 32 Sede Operativa

- 32.1. L'Appaltatore deve disporre, per lo svolgimento delle attività richieste, di una sede operativa unica, posizionata nel territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania, ubicata nel limite massimo di 30 km dal comune di Ercolano.
- 32.2. In casi eccezionali, l'Appaltatore potrà richiedere al Committente, formulando istanza motivata, di autorizzare una modifica della/e sede/i inizialmente prescelta/e per lo svolgimento del Servizio, fermo restando il rispetto degli eventuali obblighi assunti dall'Appaltatore nell'ambito dell'offerta tecnica con riferimento all'unicità della sede ed alla distanza dalla sede del Committente.
- 32.3. Resta inteso tra le Parti che, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi posti a suo carico dal presente articolo, ivi compreso il vincolo ad utilizzare una Sede unica, il Committente avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patendi.

Art. 33 Domicilio dell'Appaltatore

33.1. L'Appaltatore deve eleggere domicilio presso il quale tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini ed ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto di appalto saranno inviate dalla Stazione Appaltante tramite PEC, posta ordinaria, posta elettronica, raccomandata AR o a mani proprie dell'Appaltatore o di colui che lo rappresenta presso il domicilio eletto.

Art. 34 Rappresentante dell'Appaltatore

- 34.1. L'Appaltatore che non segua personalmente i servizi oggetto del presente appalto deve conferire mandato con rappresentanza a persona fornita dei requisiti d'idoneità, tecnici e morali, per l'esercizio delle attività necessarie all'esecuzione degli stessi e al quale verranno comunicati, a tutti gli effetti, gli ordini verbali e scritti emanati dalla Stazione Appaltante.
- 34.2. Il mandato deve essere conferito per atto pubblico ed essere depositato presso la sede della Stazione Appaltante.
- 34.3. L'Appaltatore rimane responsabile dell'operato del suo rappresentante.
- 34.4. L'Appaltatore o il suo rappresentante dovranno, per tutta la durata dell'appalto, essere sempre reperibili.
- 34.5. Quando ricorrono gravi e giustificati motivi, la Stazione Appaltante -previa motivata comunicazione all'Appaltatore- ha diritto di esigere il cambiamento immediato del suo rappresentante, senza che per ciò spetti alcuna indennità all'Appaltatore o al suo rappresentante.
- 34.6. Detto rappresentante dovrà essere anche autorizzato a far allontanare dai luoghi di esecuzione dell'appalto, dietro semplice richiesta, il personale non addetto o non gradito alla Stazione Appaltante.

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[*timbro, data e firma del legale rappresentante pro tempore del Fornitore*]

Il Fornitore dà atto e dichiara espressamente di aver letto attentamente e di ben conoscere ciascuna delle clausole e delle disposizioni degli Elaborati a base dell'affidamento, del Contratto e del presente documento "Capitolato", che si danno conseguentemente per approvate e pienamente operative. In particolare, l'Appaltatore, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, comma 2, codice civile, dà atto alla Committente e dichiara espressamente di approvare, come in effetti approva le seguenti clausole su riportate:

Art. 2.2. (gerarchia delle fonti contrattuali); Art. 2.3. (prevalenza del Contratto rispetto agli Elaborati a base dell'affidamento); Art. 2.4. (obbligo e responsabilità esclusiva dell'Appaltatore per gli adempimenti in materia ambientale e di sicurezza e salute dei lavoratori); Art. 2.6. (interpretazione delle clausole del Contratto nel senso più favorevole alla Committente); Art. 3 (oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto); Art. 4 (obblighi dell'Appaltatore in materia di sicurezza); Art. 5.3. (eventuali maggiori spese ed oneri a carico dell'Appaltatore, sostenute per custodia di beni, materiali ed apparecchiature ricevuti dalla Committente); Art. 6. (divieto di sospensione dei servizi e disciplina delle riserve); Artt. 7.2. e 7.6. (obbligo dell'Appaltatore di manlevare e tenere indenne la Committente nell'ambito del subappalto e/o del subcontratto); Artt. 8.2., 8.3. e 8.4. (assunzione della responsabilità da parte dell'Appaltatore di ogni onere, anche giudiziale e manleva a favore della Committente per pretese da parte di titolari o concessionari – facoltà della Committente di risolvere il Contratto); Artt. 8.5., 8.7. e 8.8. (riconoscimento della proprietà esclusiva della Committente, relativamente a qualsiasi opera di ingegno prodotta dall'Appaltatore nell'ambito del Contratto – divieto di utilizzo delle opere di ingegno da parte dell'Appaltatore in altri rapporti – facoltà della Committente di risolvere il Contratto in caso di inadempimento); Art. 10.1. (mancata previsione e riconoscimento di anticipazione del prezzo); Art. 10.4., 10.5., 10.6. e 10.7. (modalità di fatturazione e termini di pagamento); Art. 11 (obbligo di stipula della cauzione definitiva e delle polizze assicurative R.C.T. ed R.C.O.); Art. 12 (disciplina delle penali); Art. 13 (obbligo dell'Appaltatore a non richiedere revisione e/o adeguamento dei prezzi, a non sospendere le prestazioni e a non introdurre variazioni o addizioni alle prestazioni assunte – rinuncia dell'Appaltatore alla risoluzione del Contratto per eccessiva onerosità, alla revisione del prezzo e ad un equo compenso); Art. 14.3. (obbligo dell'Appaltatore di eseguire le maggiori prestazioni agli stessi patti del Contratto); Art. 16 (oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore); Art. 17 (assunzione di responsabilità e manleva da parte dell'Appaltatore a favore della Committente); Art. 18 (riconoscimento dell'Appaltatore a favore della Committente della facoltà di recesso unilaterale dal Contratto nonché disciplina del recesso); Art. 19 (presupposti e disciplina della risoluzione anche automatica del Contratto); Art. 20 (divieto di cessione sia totale che parziale del Contratto e dei crediti); Art. 23 (legge applicabile e designazione del Foro competente in caso di controversie); Art. 24 (responsabilità amministrativa); Art. 25 (obbligo dell'Appaltatore a gestire a propria cura e spese lo smaltimento dei rifiuti) Art. 26 (spese del Contratto a carico dell'Appaltatore); Art. 27.2. (tolleranza inadempimenti dell'Appaltatore); Art. 34.5. (facoltà della Stazione Appaltante di esigere il cambiamento immediato del Rappresentante dell'Appaltatore).

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[timbro, data e firma del legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore]