



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI CALL CENTER della società SVT srl
per il periodo di 24 mesi rinnovabili fino ad un massimo di
ulteriori 24 mesi

CIG: 8520384B4C

Novembre 2020

S.V.T. srl Società Vicentina Trasporti
Viale Milano, 78
36100 VICENZA
Capitale sociale euro 10.000.000,00

C.F. / P.I. 03419220243

REA VI-324014
svt@svt.vi.it
www.svt.vi.it

SOCIETA' APPALTANTE:	4
PREMESSE:	4
CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI	4
Art. 1. <i>Definizioni</i>	4
Art. 2. <i>Normative di riferimento</i>	4
Art. 3. <i>Figure professionali</i>	4
Art. 4. <i>Oggetto dell'appalto – durata - importo a base d'asta</i>	5
Art. 5. <i>Luogo di esecuzione del servizio</i>	5
Art. 6. <i>Avvio dell'esecuzione del contratto</i>	6
Art. 7. <i>Costi della manodopera - Clausola Sociale</i>	6
Art. 8. <i>Trattamento dei dati personali</i>	6
Art. 9. <i>Criterio di Aggiudicazione</i>	7
Art. 10. <i>Requisiti richiesti per la partecipazione alla gara</i>	7
CAPO II – PARTE TECNICA	7
Art. 11. <i>Prestazioni oggetto del servizio</i>	8
Art. 12. <i>Numero dedicato al servizio e volume stimato di chiamate da gestire</i>	8
Art. 13. <i>Assistenza telefonica agli utenti</i>	10
Art. 14. <i>Prenotazione telefonica delle corse (Peri-Metrò) ed eventuali altri servizi temporanei.</i> 11	
Art. 15. <i>Monitoraggio e reportistica – Attività di back office</i>	11
Art. 16 <i>Livelli minimi di servizio (SLA Service Level Agreement)</i>	12
Art. 17 <i>Personale - Formazione e aggiornamento degli operatori</i>	13
Art. 18 <i>Dovere di riservatezza</i>	15
Art. 19 <i>Controllo del servizio erogato</i>	15
CAPO III – PARTE AMMINISTRATIVA	15
Art. 20. <i>Garanzia definitiva</i>	15
Art. 21. <i>Comunicazioni e referenti - DEC</i>	16
Art. 22 <i>Importo contrattuale – Revisione prezzi – Premio Incentivante</i>	16
Art. 23 <i>Varianti – Determinazione nuovi prezzi</i>	17
Art. 24 <i>Penali</i>	17
Art. 25 <i>Fatturazioni e pagamenti</i>	18
Art. 26 <i>Obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari</i>	19
Art. 27 <i>Obblighi e responsabilità dell'Aggiudicatario</i>	19

<i>Art. 28 Risoluzione e recesso dal contratto</i>	<i>20</i>
<i>Art. 29 Definizione delle controversie - accordo bonario</i>	<i>20</i>
<i>Art. 30 Personale, ambiente e sicurezza.....</i>	<i>20</i>
<i>Art. 31 Divieto di cessione del contratto - subappalto</i>	<i>20</i>
<i>Art. 32 Codice Etico</i>	<i>21</i>
<i>Art. 33 Spese contrattuali.....</i>	<i>21</i>

SOCIETÀ APPALTANTE:

Società Vicentina Trasporti a r.l. – viale Milano 78 – 36100 Vicenza tel. 0444223111 – fax 0444327422 – e- mail : svt@svt.vi.it – pec : svt@legalmail.it – sito: www.svt.vi.it, codice fiscale e partita IVA 03419220243, di seguito denominata SVT Srl.

PREMESSE:

La Società Vicentina Trasporti a r.l. è l'azienda affidataria del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano nel bacino territoriale ottimale ed omogeneo di Vicenza, ad essa affidatogli con il regime dell'“in house providing” dall'Ente di Governo del TPL giusto contratto di servizio sottoscritto in data 29/09/2017, che gestisce i seguenti servizi di TPL:

- Servizio TPL extraurbano della Provincia di Vicenza
- Servizio TPL urbano di Vicenza e comuni contermini
- Servizio TPL urbano di Bassano del Grappa
- Servizio TPL urbano di Valdagno e Recoaro Terme

Con il presente appalto si intende affidare a terzi in outsourcing il servizio di sportello telefonico / call center in relazione all'attività di TPL esercitata da SVT.

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. Definizioni

Nel testo del presente Capitolato Speciale d'Appalto:

- il termine “Stazione Appaltante ” o “SVT” designa la Società Vicentina Trasporti a r.l.
- il termine “Fornitore” o “Ditta” o “Aggiudicatario” designa la ditta aggiudicataria dell'appalto.

Art. 2. Normative di riferimento

L'Aggiudicatario è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza delle norme vigenti al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, oltre a quelle stabilite nel presente capitolato, tra cui si ricordano in particolare:

- D.Lgs. n. 50/2016 – c.c.p. codice dei contratti pubblici
- D.P.R. n. 207/2010 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs. n. 163/2006” per le parti non abrogate
- Regolamento per l'acquisizione di lavori, forniture e servizi d'importo inferiore alle soglie comunitarie di SVT (disponibile sul sito SVT)
- tutte la normativa relativa alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie
- D.Lgs. n. 81/2008 – sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro
- Legge 120 Legge 11 settembre 2020 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2010, n. 76, “Decreto Semplificazioni”.

Art. 3. Figure professionali

Per SVT:

- R.U.P. (responsabile unico del procedimento): colui che svolge le funzioni e i compiti di cui all'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016
- D.E.C. (direttore dell'esecuzione del contratto): colui che svolge le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto e procede al controllo tecnico-contabile nella fase di

esecuzione del contratto (ai sensi della Linee Guida approvate dal M.I.T. con decreto n. 49/2018)

Per il fornitore:

- R.G.C. (responsabile generale del contratto): colui che sovrintende alla gestione generale del contratto e costituisce referente principale per il D.E.C.

Art. 4. Oggetto dell'appalto – durata - importo a base d'asta

Il presente Capitolato ha per oggetto il servizio di sportello telefonico / call center della società SVT per la durata di 24 mesi rinnovabile fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi

Il servizio consiste principalmente nella prestazione di attività di assistenza telefonica personalizzata resa a favore degli utenti di SVT nei seguenti ambiti:

- Servizio TPL extraurbano della Provincia di Vicenza
- Servizio TPL urbano di Vicenza e comuni contermini
- Servizio TPL urbano di Bassano del Grappa
- Servizio TPL urbano di Valdagno e Recoaro Terme
- Servizio di prenotazione telefonica delle corse (Peri-Metrò)

L'importo annuo a base d'appalto ammonta ad euro 55.000,00 (IVA esclusa) e quindi euro 110.000,00 + Iva nel biennio di durata contrattuale.

Il costo degli oneri di sicurezza è pari a zero in quanto non si ravvedono rischi da interferenza e pertanto non è prevista la redazione del DUVRI.

L'appalto è in lotto unico.

Eventuali rinnovi/proroghe: prima della scadenza dei 24 mesi di durata contrattuale, SVT si riserva la facoltà di rinnovare il contratto fino ad un massimo di ulteriori 24 mesi.

SVT si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di proroga ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016, prima della scadenza del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di gara per l'individuazione del nuovo contraente (massimo 6 mesi).

Valore appalto ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Codice il valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo di tutte le possibili opzioni e rinnovi (compresa l'opzione di rinnovo fino ad un massimo di 24 mesi, la facoltà di proroga ex art. 106, comma 11, del c.c.p. le eventuali modifiche previste all'art. 23 ex art. 106, c.1, del c.c.p e il premio incentivante di cui al successivo art. 22.3) ammonta a **euro 289.100,00 IVA esclusa**

Art. 5. Luogo di esecuzione del servizio

Il servizio sarà eseguito presso la struttura dell'aggiudicatario opportunamente predisposta.

E' fatto esplicito divieto di delocalizzare in territorio extranazionale le attività oggetto della gara, salva autorizzazione espressa della stazione appaltante. Resta comunque inteso e convenuto tra le parti che, in caso di localizzazione in territorio extranazionale, l'appaltatore dovrà garantire il medesimo livello di servizio richiesto dal committente per ciascuna attività oggetto del presente capitolato, con particolare riferimento alla padronanza della lingua italiana parlata e scritta da parte degli operatori e del personale dell'appaltatore incaricato dei rapporti con SVT.

Rimane fermo che non sarà possibile svolgere le attività oggetto del presente capitolato in paesi non appartenenti all'Unione Europea.

Art. 6. Avvio dell'esecuzione del contratto

Il contratto avrà inizio dalla data di avvio dell'esecuzione che dovrà risultare da apposito verbale (indicativamente dal 01 febbraio 2021).

SVT si riserva di dare avvio all'esecuzione anticipata del contratto in via d'urgenza nelle more della formale stipula del contratto ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a) della L. 120/2020 (conversione in legge del D.L. Semplificazioni).

La data di avvio del servizio non sarà fissata prima di 30 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, salvo diversi accordi tra le parti, al fine di consentire all'aggiudicatario di organizzarsi per l'avvio del servizio. In ogni caso l'avvio non avverrà prima dell'erogazione della formazione specifica effettuata da personale di SVT alla ditta; l'aggiudicatario si impegna a rendersi disponibile per detta formazione entro 30 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione.

Art. 7. Costi della manodopera - Clausola SocialeCosti della manodopera

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D.Lgs. 50/2016 si precisa che i costi della manodopera per determinare la base d'asta sono stati calcolati come da tabella seguente considerando il costo orario dedotto dalle Tabelle approvate dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali relative al Costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center approvate con D.D. del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali n. 77 del 01/10/2018, come segue

N. ore di lavoro stimate annue	Livello	Costo orario	Totale costo manodopera	Incidenza percentuale della manodopera sull'importo totale del contratto
ore 2.000	3	€ 21,79	€ 43.580,00	83,81 %

Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico – organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto che verrà aggiudicato in esito alla presente gara, l'aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto all'art. 50 del D.Lgs 50/2016 e all'art. 1, comma 10 della Legge 11/2016.

I dati forniti dal fornitore uscente relativi al personale operante nel contratto in essere sono riportati in apposita Tabella allegata ai documenti di gara.

Art. 8. Trattamento dei dati personali

Titolare del trattamento dei dati personali è la Società Vicentina Trasporti a responsabilità limitata – SVT srl di Vicenza, nella persona del legale rappresentante pro tempore, domiciliato per la carica presso la sede istituzionale, attualmente nella persona del dott. Cristiano Eberle, reperibile a questo indirizzo: SVT s.r.l. di Vicenza, Viale Milano 78, 36100 Vicenza Telefono: 0444223111 E-mail : svt@svt.vi.it, PEC: svt@legalmail.it

Il Responsabile della Protezione dei Dati è IPSLab srl soc. unipersonale, Contrà Porti, 16, 36100 Vicenza - Telefono: +39.333.800.800.8, e-mail: info@ipslab.it, PEC: pec@pec.ipslab.it.

I dati raccolti saranno trattati, in base a quanto previsto dal GDPR (Regolamento UE n. 2016/679), esclusivamente nell'ambito del presente procedimento e nel rispetto della suddetta normativa.

Successivamente all'operatore economico individuato verrà fornita l'informativa completa ai sensi del Reg. UE 679/2016, al termine della procedura i dati conferiti saranno conservati secondo termini di legge.

Tutti i documenti, i dati tecnici, i dati identificativi, le informazioni e quant'altro consegnato al soggetto incaricato dell'esecuzione del contratto, diverso da SVT, ed elaborati dallo stesso, rivestono carattere di riservatezza e devono ritenersi di esclusiva proprietà di SVT.

Nello svolgimento dell'attività contrattualizzate, il Fornitore dovrà trattare i dati personali di soggetti terzi mettendo in atto ogni tipo di misura tecnica organizzativa idonea a garantire un elevato livello di sicurezza e protezione dei dati, così come indicate dall'art. 32 del Regolamento UE 679/2016. Il Fornitore è responsabile dell'eventuale violazione dei dati di soggetti terzi e sarà obbligato a risarcire il danno materiale o immateriale causato sia alla Pubblica Amministrazione che ai soggetti terzi interessati dalla violazione delle norme del Regolamento UE 679/2016.

Art. 9. Criterio di Aggiudicazione

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016, secondo i criteri e punteggi riportati in apposito allegato alla documentazione di gara.

Art. 10. Requisiti richiesti per la partecipazione alla gara

Il fornitore dovrà obbligatoriamente possedere i seguenti requisiti per l'esecuzione dell'appalto:

Requisiti di idoneità:

- a) idonea iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio I.A.A., o equivalente registro professionale o commerciale del Paese di stabilimento;
- b) Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

Requisiti di capacità tecnica e professionale

- c) Essere in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015 in un settore attinente a quello oggetto dell'appalto o prove relative all'impiego di misure equivalenti
- d) elenco dei principali servizi di call center effettuati negli ultimi tre anni, indicando: descrizione, importo, data/periodo e destinatario pubblico o privato per un importo complessivo non inferiore a € 80.000,00 (ottantamila) Iva esclusa. Gli stessi devono riferirsi al periodo temporale costituito dai tre anni consecutivi immediatamente antecedenti la data di pubblicazione dell'Avviso e riguardare esclusivamente i servizi di call center e di questi, almeno uno effettuato per conto di aziende che svolgono servizi di trasporto pubblico di persone.

Quest'ultima richiesta di documentare un'esperienza nel medesimo settore di riferimento a quello della procedura di cui trattasi (TPL) è motivata dalla peculiarità del servizio di TPL.

CAPO II – PARTE TECNICA

Art. 11. Prestazioni oggetto del servizio.

Obiettivo del servizio è quello di erogare le informazioni richieste dalla clientela e gestire eventuali lamentele o segnalazioni relative ai servizi erogati da SVT.

L'assistenza telefonica deve essere realizzata con la massima professionalità e cortesia, sulla base di precise linee guida che verranno condivise con il fornitore prima dell'avvio del servizio.

Viene richiesta la gestione delle seguenti attività:

1. **Servizio Inbound di assistenza telefonica agli utenti** che necessitano di ricevere informazioni e/o presentare eventuali reclami/suggerimenti/segnalazioni sui servizi offerti da SVT.
2. **Prenotazione telefonica** delle corse (Peri-Metrò ed eventuali altri servizi temporanei);
3. **Monitoraggio e reportistica periodici – Attività di back office**

Al fornitore è richiesto di erogare i servizi attraverso l'impiego di personale e strumentazioni adeguate, in quantità idonea e sufficiente alle esigenze descritte all'interno del presente Capitolato.

L'assistenza alla clientela deve essere fornita in lingua italiana e inglese tramite personale qualificato. Sono gradite ulteriori lingue.

A tutti gli operatori, oltre alla formazione iniziale, dovrà essere garantita una formazione costante, data la complessità dei servizi di TPL che richiede un'elevata competenza in materia.

Orario di erogazione del servizio da parte degli operatori

La copertura del servizio deve essere sempre garantita nelle seguenti fasce orarie:

- con operatore dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle ore 7.00 alle 20.00
- con messaggistica nei rimanenti orari

IVR (interactive voice responder)

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di risponditore automatico, con messaggio in italiano e in inglese da concordare con SVT, attivo durante l'orario di chiusura del call center.

Durante l'orario di apertura il fornitore dovrà predisporre una messaggistica di accoglienza all'utente con struttura "ad albero", che permetta all'utente di avere, in prima battuta, alcune informazioni fondamentali sul servizio e lo indirizzi, a scelta, all'operatore dedicato per specifiche richieste.

Nel corso della durata del contratto potrà essere richiesto di apportare modifiche all'IVR nella misura di n. 3 modifiche/anno. Ulteriori modifiche saranno oggetto di concordamento di un nuovo prezzo.

Art. 12. Numero dedicato al servizio e volume stimato di chiamate da gestire

Le chiamate in entrata sono concentrate ad un numero di SVT e re-indirizzate verso la ditta aggiudicataria.

Per il servizio di call-center attualmente il numero telefonico utilizzato da SVT è il numero a tariffazione ripartita 848800900.

Per il servizio di prenotazione delle corse Peri-Metrò attualmente il numero telefonico utilizzato è lo 0444 1970029.

SVT si riserva la facoltà di modificare i numeri telefonici sopradetti, con obbligo per il fornitore di re-indirizzare il nuovo numero/i che verrà/anno eventualmente adottato/i.

Di seguito si riportano i dati storici del volume di chiamate inbound ricevute e gestite annue, ripartite per mese.

Nell'arco dell'anno il servizio prevede alcuni picchi stagionali, come si evince dalle tabelle seguenti, che dovrà essere cura del fornitore coprire con un adeguato potenziamento di risorse.

2018	entrate totali	entrate info svt urbane	entrate info svt extraurbane	entrate reclami svt urbane	entrate reclami svt extra urbane	gestite totali	%	talk time
gennaio	1.591	533	266	110	69	1282	80,58	42.27.48
febbraio	1.320	460	217	81	66	1046	79,24	33.10.02
marzo	1.867	631	318	109	68	1499	80,29	36.24.28
aprile	1.380	478	236	84	53	1112	80,58	31.38.26
maggio	1.378	484	268	101	62	1249	90,64	34.47.25
giugno	1.867	783	474	78	60	1659	88,86	57.14.15
luglio	1.705	688	449	67	49	1528	89,62	53.05.01
agosto	2.141	859	646	98	60	1805	84,31	58.38.11
settembre	4.348	1804	1170	296	192	2948	67,80	127.23.29
ottobre	2.427	911	516	181	140	2005	82,61	59.22.32
novembre	1.649	625	306	153	92	1356	82,23	41.15.32
dicembre	1.739	609	330	96	66	1451	83,44	36.59.11
totale	23.412	8.865	5.196	1.454	977	18.940	80,90	612.26.20

2019	entrate totali	entrate info svt urbane	entrate info svt extraurbane	entrate reclami svt urbane	entrate reclami svt extra urbane	gestite totali	%	talk time
gennaio	1.528	532	263	114	99	1.344	87,96	40.38.05
febbraio	1.189	435	217	101	69	1.080	90,83	33.41.58
marzo	1.562	581	267	108	87	1.400	89,63	42.34.13
aprile	1.455	562	308	85	63	1.308	89,90	40.50.01
maggio	1.435	535	237	103	87	1.296	90,31	41.14.43

giugno	2.219	880	552	122	77	1.892	85,26	75.10.51
luglio	2.123	827	545	89	75	1.892	89,12	65.51.57
agosto	1.650	652	494	59	42	1.426	86,42	54.49.10
settembre	4.107	1567	1039	339	213	2.881	70,15	128.53.53
ottobre	2.525	894	517	256	179	2.142	84,83	74.42.06
novembre	1.751	585	310	155	124	1.562	89,21	52.14.42
dicembre	1.542	538	293	134	86	1.370	88,85	44.39.22
totale	23.086	8.588	5.042	1.665	1.201	19.593	84,87	695.21.01

2020	entrate totali	entrate info svt urbane	entrate info svt extraurbane	entrate reclami svt urbane	entrate reclami svt extra urbane	entrate svt linee mare	entrate svt linee covid	gestite totali	%	talk time
gennaio	1.506	547	286	144	104			1.147	76,16	35.49.41
febbraio	1.122	350	252	111	84			911	81,19	30.00.31
marzo	1.243	590	257	53	32			1.047	84,23	34.05.48
aprile	1.197	496	271	67	89			968	80,87	32.08.51
maggio	2.709	1.270	580	135	111			1.843	68,03	52.30.23
giugno	3.103	1.019	1.085	156	149			2.597	83,69	92.06.49
luglio	8.376	2.340	3.968	270	331			6.346	75,76	262.01.51
agosto	11.634	2.531	3.184	373	346	3.684		3.653	31,40	129.02.58
settembre	7.659	2.115	1.659	479	280	302	1.142	2.721	35,46	59.11.00
totale	38.549	11.258	11.542	1.788	1.526	3.986	1.142	21.233	55,08	667.46.52

Art. 13. Assistenza telefonica agli utenti

Deve essere erogato il servizio di assistenza telefonica agli utenti.

Obiettivo dell'assistenza telefonica è quello di erogare le informazioni richieste dagli utenti e gestire eventuali lamentele o segnalazioni relative ai servizi erogati da SVT.

Di seguito si elencano le tipologie di informazioni fornite e segnalazioni gestite:

- informazioni su orari, percorsi, linee, possibili variazioni dei servizi di TPL di SVT (comprese le linee e servizi in pool con altre aziende);
- informazioni su tariffe, abbonamenti, modalità di acquisto/rinnovo dei titoli di viaggio;
- informazioni su modalità di utilizzo del servizio;
- ricezione e raccolta di reclami e segnalazioni degli utenti: raccolta della segnalazione e indirizzamento al personale di SVT mediante la compilazione di apposita modulistica (eventualmente anche con l'ausilio di supporti informatici messi a disposizione da SVT) . La ricezione/raccolta dei reclami/segnalazioni deve avvenire nel rispetto delle procedure previste dal Sistema di Gestione per la Qualità, Sicurezza e Ambiente adottato da SVT secondo cui la tempestività e/o l'indirizzamento delle segnalazioni e/o comunicazioni

ricevute risulta fondamentale ai fini della corretta esecuzione del servizio di trasporto pubblico locale nel rispetto dei principi della Carta dei Servizi (pubblicata sul sito web aziendale <https://www.svt.vi.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita>)

- segnalazione oggetti smarriti: raccolta della segnalazione e indirizzamento all'ufficio preposto di SVT fornendo il numero di riferimento dell'ufficio oggetti smarriti per un contatto diretto tra utente ed Azienda
- richiesta servizi speciali autobus e/o prenotazioni bus: raccolta della segnalazione e indirizzamento all'ufficio preposto di SVT fornendo il numero di telefono e/o la mail dell'ufficio di SVT di riferimento;
- informazioni su orari ed uffici competenti ed indirizzamento delle chiamate in entrata agli Uffici competenti di SVT mediante trasferimento diretto della chiamata (se possibile) o richiesta del numero telefonico dell'utente che sarà richiamato dal competente ufficio;
- ricezione della segnalazione di guasti ad apparecchiature installate nelle autostazioni o lungo le linee TPL di SVT (emettitrici self-service, totem, tabelloni orari, ecc.) e indirizzamento dell'informazione ai competenti uffici di SVT

Gli operatori telefonici non sono autorizzati a trattare i reclami né eventuali richieste di rimborso, per i quali dovranno rimandare a specifica procedura, ma è loro compito gestire tutte le segnalazioni di criticità o disservizio da parte dell'utenza attraverso l'erogazione dei dati in proprio possesso.

Art. 14. Prenotazione telefonica delle corse (Peri-Metrò) ed eventuali altri servizi temporanei.

Deve essere erogato il servizio diurno di prenotazione telefonica (denominato "Peri-Metrò") delle corse da zone poco servite della città a punti di interscambio con le principali linee di TPL ad alta frequenza.

Tale servizio risponde al numero dedicato 0444 1970029, diverso dal call center.

Gli operatori devono registrare le chiamate ricevute su apposita piattaforma sw condivisa e inoltrare tramite il medesimo software la richiesta al servizio per la presa in carico.

Con cadenza settimanale dovrà essere fornito report sull'andamento delle chiamate.

Art. 15. Monitoraggio e reportistica – Attività di back office

Il Fornitore dovrà realizzare un'attività di monitoraggio e reportistica quali - quantitativa suddivisa nei seguenti ambiti:

1. report delle richieste trattate;
2. report sui volumi e i tempi con indicazione del numero di contatti gestiti e dei tempi di risposta;
3. report servizio Peri-Metrò;
4. F.A.Q.

1. report delle richieste trattate

Per quanto riguarda la reportistica delle richieste trattate, sono richiesti report almeno mensili contenenti il tipo di richiesta ricevuta per macrocategorie come segue:

- chiamate servizi urbani Vicenza – Valdagno – Recoaro - Bassano
- chiamate servizi extraurbani
- reclami servizi urbani Vicenza – Valdagno – Recoaro - Bassano
- reclami servizi extraurbani
- altre categorie che saranno definite con l'aggiudicatario (es. ritardo – saltata corsa – multa – comportamento personale, linee mare, Covid ecc.)

2. report sui volumi e i tempi di attesa

Tale report sarà prodotto mensilmente secondo un template che andrà condiviso con SVT e dovrà contenere i seguenti dati necessari per consentire il calcolo degli indicatori di qualità e la verifica del rispetto degli SLA previsti:

- numero di chiamate mensili ricevute
- numero di chiamate mensili gestite
- tempo medio e massimo di attesa delle chiamate risposte
- tempo totale di conversazione
- tempo medio e massimo di conversazione

3. report servizio Peri-Metrò ed eventuali altri servizi temporanei

E' richiesto report settimanale contenente almeno i seguenti dati:

- cadenza giornaliera delle chiamate distinguendo la sola richiesta di informazioni dalla prenotazione del servizio .

4. F.A.Q.

Verrà inoltre svolta un attività di monitoraggio delle domande più frequenti, con la compilazione di un file di FAQ, che sarà fornito periodicamente a SVT per la pubblicazione sul proprio sito internet istituzionale.

Attività di back office: un operatore dedicato svolgerà attività di raccordo tra il Call Center e gli uffici di SVT per implementare la comunicazione e smistare e aggiornare le informazioni, i manuali /linee guida delle procedure dei servizi erogati, ecc.

Art. 16 Livelli minimi di servizio (SLA Service Level Agreement)

Il concorrente si impegna a garantire un adeguato Service Level Agreement (SLA)

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

Numero minimo di chiamate in entrata gestite in contemporanea: non inferiore a 4

Percentuale di chiamate gestite in entrata: è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate ricevute dagli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore moltiplicato per 100.

Vengono considerate gestite anche le chiamate abbandonate dall'utenza prima della fine del messaggio IVR.

- Fino a 2.500 chiamate/mese: percentuale di gestione media mensile delle chiamate in entrata: maggiore/uguale a 85%

- Da 2.500 a 4.000 chiamate/mese: percentuale di gestione media mensile delle chiamate in entrata: maggiore/uguale a 80%

- Oltre 4.000 chiamate/mese: percentuale di gestione media mensile delle chiamate in entrata: maggiore/uguale a 70%

Tempo medio di attesa delle chiamate risposte: Tempo medio di attesa delle chiamate risposte inferiore al minuto.

Il tempo di attesa telefonica è il tempo intercorrente tra l'effettuazione della scelta dell'utente tra le opzioni proposte dal risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

Se al termine di ciascun mese non siano rispettati gli indici sopra descritti verranno applicate le penali previste al successivo art. 24 e la Ditta avrà l'obbligo di adottare i necessari provvedimenti correttivi per ripristinare il corretto livello di qualità del servizio.

Il mancato rispetto degli indici sopra indicati per tre mesi, potrà comportare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

In sede di offerta tecnica potrà essere offerto un parametro migliorativo e dovranno essere descritte le modalità utilizzate per garantire il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogati.

Art. 17 Personale - Formazione e aggiornamento degli operatori

La ditta aggiudicataria impiegherà per l'espletamento del servizio esclusivamente personale idoneo ai sensi di legge, debitamente formato e in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività.

È richiesto che il personale dedicato abbia partecipato a corsi specifici sulla gestione del conflitto e sull'approccio proattivo nel settore o venga adeguatamente formato in tal senso prima dell'immissione in servizio.

Il personale che sarà addetto al servizio di risposta telefonica dovrà avere una adeguata formazione e una buona padronanza della lingua italiana.

Qualora giungessero richieste telefoniche in inglese o in altra lingua straniera, dovranno essere gestite in lingua inglese da parte di tutti gli operatori. Qualora il livello di conoscenza della lingua inglese da parte degli operatori non fosse adeguato, sarà compito del fornitore provvedere a far sì che anche questa tipologia di richieste venga trattata in

tempo reale e in modo adeguato a garantire il livello qualitativo richiesto.

Almeno un operatore per turno dovrà garantire un livello di conoscenza della lingua inglese parlato pari o superiore al B1

Il gruppo di personale dedicato al servizio dovrà avere al suo interno un referente, con la funzione di **team leader** e supervisore per gli altri componenti del gruppo di lavoro e di referente unico nei confronti di SVT per tutte le questioni di natura organizzativa e operativa.

Il referente – o suo sostituto - dovrà essere sempre reperibile negli orari di attività del call center e disponibile per delucidazioni o approfondimenti richiesti da SVT e dovrà fungere da interfaccia costante tra il Fornitore ed SVT e coordinare il team di customer care, provvedendo anche a garantire che le nuove informazioni o le nuove procedure vengano da tutti recepite in modo corretto. Compito del referente sarà anche quello di coordinare l'attività di archiviazione, reperimento e

aggiornamento delle informazioni da parte degli operatori di customer care al fine di garantire la massima autonomia possibile degli operatori nell'erogazione delle informazioni ai clienti e la correttezza delle indicazioni fornite. Al referente sarà inoltre richiesto di intervenire e di fornire riscontro al committente qualora dovessero giungere segnalazioni relative al comportamento degli operatori o alla correttezza delle informazioni fornite. In caso di sostituzione, anche temporanea, del referente, il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione ad SVT, con indicazione del nominativo e dei recapiti del subentrante.

Formazione impartita da SVT

Prima dell'avvio del contratto SVT, con proprio personale, effettuerà una sessione di formazione della durata massima di 8 (otto) ore agli operatori della ditta aggiudicataria fornendo le informazioni necessarie per rispondere alla clientela sui servizi erogati, linee, percorsi, titoli di viaggio in uso, sul contenuto della Carta dei servizi pubblicata sul sito di SVT (<https://www.svt.vi.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>), ecc.

Il corso si terrà presso la sede di SVT e i relativi costi si intendono compresi nel prezzo di aggiudicazione, rimanendo in capo a SVT il solo costo del proprio personale.

In corso di contratto resta onere di SVT comunicare con precisione e tempestività tutte le variazioni / informazioni aggiuntive che potrebbero essere oggetto di informazioni fornite dal personale del call center.

Il personale della ditta aggiudicataria dovrà collaborare con quello di SVT per garantire un ottimo livello dei servizi erogati dal call center.

Il Fornitore dovrà garantire un costante aggiornamento degli operatori. All'occorrenza si svolgeranno incontri di controllo e sincronizzazione delle attività con il personale incaricato da SVT (si stimano 3 incontri all'anno).

Lo svolgimento delle attività direttamente o indirettamente connesse con l'espletamento del servizio dovrà avvenire, da parte dei dipendenti del fornitore, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di tutela della privacy, ex D.lgs. 196/2003. L'Aggiudicatario dovrà agire nel rispetto della normativa in tema di trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo n.679/2016/UE) e sarà nominato responsabile del trattamento, ai sensi del Regolamento stesso, al momento della sottoscrizione del contratto.

Art. 18 Doveri di riservatezza

Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti ed ausiliari, a mantenere la massima riservatezza, a non utilizzare e a non divulgare in qualsiasi modo l'oggetto e le prestazioni oggetto della documentazione contrattuale, nonché materiali, dati o fatti inerenti a SVT e relativi ai criteri di produzione e vendita, al know-how, alle procedure e ai sistemi messi eventualmente a disposizione del Fornitore e da parte del Committente o da esso conosciuti nel corso dell'esecuzione della prestazione. Il Fornitore potrà utilizzare gli stessi solo ai fini dell'adempimento delle obbligazioni assunte con esclusione tassativa di qualsiasi utilizzazione per sé o a favore di terzi, anche per il periodo successivo alla scadenza del rapporto contrattuale. Il Fornitore è tenuto ad assumere le misure di sicurezza necessarie sia all'interno della propria organizzazione sia nello svolgimento di ogni attività in cui egli abbia titolo per ottenere analoghe misure da terzi con cui egli organizza la prestazione contrattuale e deve assicurare che tali dati e tali materiali riceveranno lo stesso grado di cura e di protezione che lo stesso usa relativamente a dati, informazioni, software e documentazione inerente alla propria impresa. L'eventuale inadempimento da parte del Fornitore di tali obblighi darà diritto ad SVT di risolvere, con effetto immediato, il rapporto contrattuale e di pretendere il risarcimento del relativo eventuale danno.

In ogni caso, qualora la violazione sia di gravità tale da non consentire ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali, il Committente ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

Art. 19 Controllo del servizio erogato

La Ditta dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

La Ditta si impegna a realizzare uno specifico sistema di controllo della qualità e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi.

Il servizio erogato sarà verificato mediante:

- Monitoraggio dati statistici da parte di SVT;
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite visite c/o la sede del fornitore;
- Chiamate casuali effettuate da SVT o da soggetto da esso designato;
- Indagine di customer satisfaction sul servizio.

CAPO III – PARTE AMMINISTRATIVA

Art. 20. Garanzia definitiva

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 l'Aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia, sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità previste all'art. 93, commi 2 e 3 del D.Lgs.

50/2016, pari al 10% dell'importo contrattuale, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, dell'eventuale risarcimento danni, nonché del rimborso delle somme che SVT dovesse eventualmente sostenere per fatto dell'Aggiudicatario, a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio.

In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10% la garanzia è aumentata come previsto dal suddetto art. 103 del D.Lgs. 50/2016

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da SVT.

La garanzia definitiva sarà svincolata dopo l'ultimazione del contratto e l'emissione del certificato di regolare esecuzione.

Art. 21. Comunicazioni e referenti - DEC

L'aggiudicatario dovrà comunicare il numero di telefono, di fax e l'indirizzo di posta elettronica normale e certificata (PEC) cui S.V.T. potrà fare riferimento per l'invio della corrispondenza inerente la gestione del contratto.

L'Aggiudicatario si obbliga a fornire a SVT prima dell'avvio del contratto il nominativo ed i riferimenti (telefono, mail e fax) del proprio **Team Leader** che svolge le funzioni di referente **R.G.C.** (responsabile generale del contratto) ed eventuale sostituto in caso assenza.

SVT indicherà all'Aggiudicatario il nominativo e relativo recapito del D.E.C.

Nello svolgimento delle attività previste in contratto l'Aggiudicatario dovrà coordinarsi con il DEC di SVT.

Art. 22 Importo contrattuale – Revisione prezzi – Premio Incentivante

22.1 IMPORTO CONTRATTUALE L'importo contrattuale sarà determinato sulla base del canone annuo forfettario offerto dall'Aggiudicatario mediante compilazione del Modulo di offerta in sede di gara.

Il canone annuo offerto s'intende a corpo e onnicomprensivo di tutte le attività e di tutte le spese, nessuna esclusa. Nel canone annuo offerto il fornitore dovrà tener conto dell'andamento variabile delle attività e dei picchi stagionali, così come risultanti dai dati storici messi a disposizione da SVT, che dovrà essere opportunamente valutato in sede di offerta.

Il prezzo indicato in offerta sarà fisso ed invariabile per tutta la durata biennale del contratto. Non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del codice civile.

22.2 REVISIONE PREZZI Ai sensi dell'art. 106, c 1 lett. a), del D.Lgs 50/2016 è ammessa la **revisione prezzi**, su richiesta dell'Aggiudicatario, solo in caso di rinnovo del contratto alla scadenza del biennio di durata contrattuale, nella misura del 100% della variazione generale ISTAT riferita ai prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (F.O.I.) rilevato nel mese precedente.

22.3 PREMIO INCENTIVANTE

E' stabilito un sistema premiante – incentivante basato sul miglioramento significativo delle prestazioni rispetto allo SLA minimo richiesto. Il sistema incentivante sarà riconosciuto su base mensile al verificarsi di tutte le seguenti condizioni, che dovranno verificarsi contemporaneamente nel mese di riferimento:

- il parametro tempo medio di attesa sia inferiore a 45 secondi,
- il tempo medio di attesa delle 10 telefonate con attesa più lunga sia inferiore a 120 secondi;
- la percentuale di chiamate gestite in entrata sia di 5 punti percentuali superiore al minimo richiesto.

Al verificarsi delle 3 condizioni suddette verrà riconosciuta una premialità di € 0,15 a chiamata fino ad un massimo di 3.000 chiamate/mese e quindi un importo massimo di € 450/mese

Art. 23 Varianti – Determinazione nuovi prezzi

Eventuali modifiche o varianti al contratto potranno essere ammesse esclusivamente entro i limiti e alle condizioni di cui all'art. 106 del D.Lgs 50/2016.

Qualunque variazione o modifica deve essere preventivamente approvata dal RUP, pertanto non saranno riconosciute variazioni o modifiche di alcun genere, né prestazioni o forniture extra contrattuali di qualsiasi tipo e quantità, senza il preventivo ordine scritto della Direzione Lavori, recante anche gli estremi dell'approvazione da parte del RUP.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a), del D.Lgs 50/2016 si prevede fin da ora che in corso di contratto potranno essere apportate le seguenti/modifiche e relativi nuovi prezzi per una spesa massima presunta di € 10.000,00 per il biennio:

- modifiche all'IVR in misura superiore alle n. 3 modifiche/anno già ricomprese nel prezzo offerto;
- richiesta di eventuali servizi aggiuntivi (ad es. servizio di recall, prenotazioni, ecc.....)

I nuovi prezzi verranno concordati con l'aggiudicatario tramite apposita analisi partendo da prezzi elementari dedotti da listini ufficiali o della CCIAA o mediante comparazione con prezzi di mercato.

Art. 24 Penali

In caso di inosservanza di quanto previsto nel presente contratto, o in caso di reclami/contestazioni da parte degli utenti, SVT si riserva di applicare le seguenti penalità.

Penali per mancata o ritardata trasmissione dei report richiesti: nel caso di mancata trasmissione dei report, anche uno solo di quelli previsti, senza che siano fornite motivazioni valide della mancata trasmissione nei termini previsti, sarà applicata una penali pari a euro 100,00/mese.

Penali per errata erogazione delle informazioni agli utenti: In caso di errate informazioni fornite agli utenti (documentate da più di 5 segnalazioni scritte pervenute a SVT dagli utenti) verrà applicata una penale di € 100,00

Penali per mancato rispetto degli orari di disponibilità del call center:

Per ogni ora di indisponibilità del servizio per cause imputabili all'aggiudicatario sarà applicata una penale pari al 0,80% del canone mensile offerto. Sarà ammesso un unico episodio all'anno di indisponibilità del servizio a causa di malfunzionamenti delle reti, collegamenti elettrici e/o telefonici, sciopero.

Penali per mancato rispetto del livello qualitativo del servizio offerto

Nel caso non vengano rispettati gli indicatori qualitativi (SLA) previsti all'art. 16 (ferma restando la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ivi prevista in caso di mancato rispetto degli indici per 3 mesi) SVT si riserva di applicare mensilmente le seguenti penalità:

- € 200,00/mese per mancato raggiungimento dello SLA previsto in relazione alla percentuale di chiamate gestite in entrata fino a n. 2.000 chiamate/mese
- € 150,00/mese per mancato raggiungimento dello SLA previsto in relazione alla percentuale di chiamate gestite in entrata oltre le n. 2.000 chiamate/mese
- € 300,00/mese per mancato raggiungimento dello SLA previsto in relazione al Tempo medio di attesa delle chiamate risposte
- € 300,00/mese per mancato raggiungimento dello SLA previsto in relazione al numero minimo di chiamate in entrata gestite in contemporanea

Penali per altre violazioni contrattuali

Per ogni altra violazione contrattuale, successiva alla terza contestata, verrà applicata una penale di euro 100,00

L'importo massimo delle penali applicabili sarà pari al 10% dell'importo contrattuale. Nel caso in cui l'importo totale delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale, SVT si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

Modalità di applicazione della penale:

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione d'inadempimento allo scopo di consentire all'Aggiudicatario l'esercizio del diritto di presentare controdeduzioni entro il termine perentorio di giorni quindici dal ricevimento della contestazione.

Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, si procederà ad addebitare la penale.

La penale sarà detratta dal pagamento delle fatture e/o da altro titolo di credito direttamente sul primo pagamento utile o, in mancanza, sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

S.V.T. si riserva di addebitare all'Aggiudicatario l'eventuale maggior danno subito oltre alle penali predette.

Art. 25 Fatturazioni e pagamenti

Le fatture verranno emesse mensilmente, in via posticipata, per un importo mensile pari ad 1/12 del canone annuo offerto :

Sulle fatture devono essere obbligatoriamente riportati i seguenti dati:

- numero C.I.G.
- la dicitura "operazione con scissione dei pagamenti – art. 17-ter DPR 633/72"
- codice univoco T04ZHR3 per la fatturazione elettronica.

Le fatture non conformi verranno respinte alla Ditta per le correzioni del caso e non saranno pagate sino all'avvenuta regolarizzazione.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato tramite bonifico bancario a 60 gg d.f.f.m previa verifica della regolarità contributiva (DURC) ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 50/2016 e della verifica Inadempimenti di cui all'art. 48bis del D.P.R. 29 settembre 1973 n. 602 per i pagamenti di importo superiore a 5mila euro.

Sull'importo delle prestazioni eseguite verrà applicata la ritenuta dello 0,50 per cento ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016. Le ritenute possono essere svincolate con l'emissione del certificato di regolare esecuzione, dopo il termine del contratto, previa acquisizione della regolarità contributiva (DURC).

Art. 26 Obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari

L'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Il Fornitore ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 7, della Legge 136/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari, ha l'obbligo di comunicare a SVT gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dall'accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare in tali conti.

L'appaltatore si assume inoltre l'obbligo di dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

Il codice CIG da inserire in ogni fattura e transazione di pagamento relativamente all'affidamento in oggetto è quello indicato nel frontespizio

Art. 27 Obblighi e responsabilità dell'Aggiudicatario

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge e di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, con particolare riguardo agli articoli 30 e 105 del D.Lgs. 50/2016.

Durante l'esecuzione del contratto l'Aggiudicatario dovrà osservare le norme e le prescrizioni relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro adottando tutte le precauzioni e le misure necessarie per evitare danni e/o incidenti a persone, cose e materiali.

Resta quindi inteso che la ditta Aggiudicataria si assumerà ogni più ampia responsabilità sia civile che penale in caso di danni e/o infortuni a persone e cose nonché per eventuali danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

E' fatto obbligo all'aggiudicatario di mantenere SVT sollevata ed indenne contro azioni legali derivanti da richieste risarcitorie avanzate da terzi danneggiati nell'esecuzione del presente appalto.

Art. 28 Risoluzione e recesso dal contratto

SVT si riserva la facoltà di **risolvere** il contratto ai sensi degli artt. 1456 e seguenti del c.c., con preavviso di 15 giorni mediante PEC, senza necessità di diffida o di messa in mora, al verificarsi di uno qualunque dei seguenti eventi:

- a) al raggiungimento del 10% dell'importo contrattuale per applicazione di penali;
- b) dopo la terza lettera di richiamo;
- c) in caso di subappalto non autorizzato;
- d) in caso di violazioni alle norme relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alle assicurazioni sociali ed alla prevenzione infortuni dei dipendenti;
- e) al ricorrere di una delle altre condizioni per le quali norme di legge o di Capitolato prevedano la risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione del contratto SVT provvederà all'incameramento della garanzia definitiva, rilasciata dall'Appaltatore a garanzia degli obblighi contrattuali, e/o titoli di credito ancora sospesi e si riserva la facoltà di agire legalmente per il risarcimento di eventuali danni anche economici subiti.

S.V.T. si riserva la facoltà di **recedere** unilateralmente dal contratto nei seguenti casi:

- revoca o mancato rinnovo dei contratti di servizio per l'esercizio del TPL in essere con uno o più degli Enti pubblici affidanti;
- modifiche sostanziali della compagine societaria derivanti da atti di trasformazione quali, fusioni, cessioni di ramo d'azienda, ecc..

Il recesso sarà comunicato all'Appaltatore mediante PEC contenente il motivo del recesso, con preavviso di almeno 15 giorni. Non è previsto alcun corrispettivo per il recesso.

Art. 29 Definizione delle controversie - accordo bonario

Nel caso in cui l'appaltatore iscriva riserve sui documenti contabili le stesse potranno essere risolte con la procedura di Accordo Bonario ai sensi dell'art. 206 del D.lgs 50/2016.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra SVT e l'Aggiudicatario in ordine alle prestazioni oggetto del presente Capitolato sarà competente esclusivamente il Foro di Vicenza. E' espressamente esclusa la competenza arbitrale.

Art. 30 Personale, ambiente e sicurezza

L'Aggiudicatario è responsabile, ai sensi dell'art. 2049 c.c., della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che da essi possano derivare.

L'appalto dovrà svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro (D.Lgs. n. 81/2008 smi).

Nell'esecuzione del presente appalto non emergono rischi interferenziali che rendono necessaria la redazione del DUVRI. Gli oneri per la sicurezza sono pari a zero, in quanto non emergono rischi da interferenza.

Art. 31 Divieto di cessione del contratto - subappalto

E' vietata la cessione del contratto.

Il subappalto è ammesso, secondo le disposizioni dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, purché, ai sensi del comma 4 dell'articolo stesso, all'atto dell'offerta il concorrente abbia indicato le parti di fornitura/servizio che intende subappaltare.

Esso è ammesso, comunque, previa autorizzazione della Stazione Appaltante. In ogni caso il subappalto non può superare il 40% dell'importo complessivo del contratto.

Il subappalto non autorizzato è causa di risoluzione contrattuale di diritto ex art. 1456 c.c.

Art. 32 Codice Etico

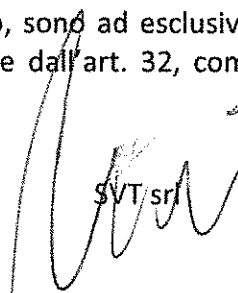
SVT, in conformità al D.Lgs. 231/2001, ha approvato ed adottato il proprio Codice Etico quale parte integrante del proprio Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, consultabile/scaricabile sul sito www.svt.vi.it alla sezione Amministrazione Trasparente.

I fornitori sono obbligati ad attenersi ai principi del Codice stesso, pena la risoluzione del rapporto e l'eventuale risarcimento del danno patito da SVT.

Art. 33 Spese contrattuali

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti e conseguenti al contratto, sono ad esclusivo carico del Fornitore. Il contratto verrà stipulato secondo le modalità previste dall'art. 32, comma 14, del D.Lgs. 50/2016 ed è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

Vicenza, novembre 2020


SVT srl

Il presente "CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO" viene sottoscritto digitalmente in segno di accettazione dal concorrente e restituito quale parte integrante della documentazione di gara.

Luogo e data

Timbro e Firma per accettazione dell'impresa
