



**CAPITOLATO SPECIALE
PER
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI
CONTACT CENTER
PER IL NUMERO UNICO DI REPERIBILITÀ
A.S.I.S.**

CIG: 8541827A9F

INDICE

Art. 1 – Oggetto dell'appalto. Descrizione del servizio	4
Art. 2 – Condizioni di espletamento delle attività	7
Art. 3 – Obblighi a carico dell'appaltatore. Requisiti e formazione del personale impiegato. Nomina team leader	8
Art. 4 – Obblighi a carico della stazione appaltante	8
Art. 5 – Norme che regolano il contratto e criteri interpretativi	9
Art. 6 – Documenti che fanno parte del contratto	10
Art. 7 – Durata del contratto	10
Art. 8 – Importo del contratto	10
Art. 9 – Direttore dell'esecuzione del contratto	10
Art. 10 – Avvio dell'esecuzione del contratto	11
Art. 11 – Sospensione dell'esecuzione del contratto	11
Art. 12 – Modifica del contratto durante il periodo di validità	11
Art. 13 – Modalità di pagamento e fatturazione del compenso	11
Art. 14 – Controlli sull'esecuzione del contratto	12
Art. 15 – Vicende soggettive dell'appaltatore	12
Art. 16 – Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto	13
Art. 17 – Subappalto	13
Art. 18 – Tutela dei lavoratori	13
Art. 19 – Condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto	13
Art. 20 – Disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto	14
Art. 21 – Clausola sociale – lavoratori svantaggiati	15
Art. 22 – Sicurezza	15
Art. 23 – Elezione di domicilio dell'appaltatore	15
Art. 24 – Proprietà dei prodotti	16
Art. 25 – Trattamento dei dati personali	16
Art. 26 – Garanzia definitiva	16
Art. 27 – Obblighi assicurativi	16
Art. 28 – Penali	17
Art. 29 – Risoluzione del contratto	17
Art. 30 – Recesso e clausola risolutiva espressa	18
Art. 31 – Definizione delle controversie	18
Art. 32 – Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari	18

Art. 33 – Obblighi in materia di legalità.....	19
Art. 34 – Spese contrattuali.....	19
Art. 35 – Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip.....	19
Art. 36 – Disposizioni anticorruzione.....	20
Art. 37 – Norma di chiusura	20

Art. 1 – Oggetto dell'appalto. Descrizione del servizio

1. L'appalto ha per oggetto lo svolgimento del SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL NUMERO UNICO DI REPERIBILITÀ A.S.I.S. (800 949345).
2. Le prestazioni oggetto d'appalto si configurano come la messa a disposizione di un centro di contatto, con accesso multicanale integrato, utilizzato per fornire ai cittadini, ai dipendenti di Appaltatori/Fornitori di A.S.I.S., ai dipendenti di A.S.I.S. e altri utenti coinvolti, informazioni, assistenza e servizi riguardanti il servizio pubblico gestito da A.S.I.S. e consistente nella gestione di impianti sportivi del Comune di Trento. Tutti i servizi dell'Appaltatore devono essere svolti obbligatoriamente in lingua italiana.

In tal modo, A.S.I.S. si propone di mantenere attivo tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 24.00, il numero verde 800 949345 disponibile ai cittadini, agli utenti, ai dipendenti e ai propri partner (fornitori, appaltatori, amministrazioni pubbliche partner...) per raccogliere:

- chiamate di emergenza
- chiamate per consegna di fabbisogni – urgenti e non urgenti - riguardanti aspetti tecnici, di servizi o organizzativi anche fuori orario ufficio

con possibilità di risoluzione immediata di alcune anomalie attraverso il contatto con la reperibilità interna aziendale (tecnica, organizzativa, per i servizi), con la reperibilità di Appaltatori di A.S.I.S. e con la reperibilità dei servizi dell'Amministrazione comunale di Trento.

Il servizio di contact center conosce la programmazione delle attività sugli impianti sportivi nel breve periodo ed è costantemente allineato alla banca dati prenotazioni di A.S.I.S. (software Pregis).

3. I servizi da fornire con il presente appalto sono i seguenti:

Servizi operatore (condiviso¹ e non esclusivo) a FTE (full time equivalent) con la supervisione di un team leader:

- a) servizio inbound sincro. I chiamanti arrivano alla struttura del contact center attraverso il numero verde di A.S.I.S. 800 949345. Il tempo massimo di risposta alla chiamata è di 10 secondi. All'Aggiudicatario è richiesto di prevedere degli specifici processi operativi per la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio.

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza e/o dagli stakeholders di A.S.I.S. che contattano il contact center e di erogare le informazioni, l'assistenza ed i servizi richiesti. Tali informazioni/servizi potranno essere di varia natura. A mero titolo esemplificativo il servizio richiesto potrà riguardare:

- erogazione ai cittadini di servizi di tipo informativo o dispositivo;
- raccolta di comunicazioni e segnalazioni su servizi erogati da A.S.I.S. (lamentele, reclami, suggerimenti) e smistamento delle stesse per competenza;
- gestione e risoluzione immediata di taluni fabbisogni e reclami su servizi erogati;
- annotazione di fabbisogni organizzativi, di servizio o manutentivi anche in orari diversi da quelli d'ufficio e smistamento per competenza.

Le attività minime che gli operatori devono essere in grado di erogare subito per ogni chiamata, in maniera indipendente dal particolare canale comunicativo utilizzato, sono almeno:

¹ Con operatore condiviso si intende un operatore che, durante l'orario 8-24 per l'erogazione dei servizi richiesti, può erogare più servizi per la propria Azienda e/o per altri clienti attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che è a supporto di tutti i servizi erogati dall'Appaltatore.

- ricezione del contatto e accoglienza dell'utente;
 - classificazione ed inserimento della chiamata nel sistema preposto alla gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - presa in carico della segnalazione attraverso l'apertura *contestuale e immediata* di un *Ticket* per la sua tracciatura con inoltro automatico per mail a A.S.I.S.. Il trasferimento della segnalazione dovrà avvenire in modalità *warm transfer*, cioè trasferendo in maniera contestuale tutte le informazioni raccolte e necessarie alla gestione della chiamata;
 - analisi della segnalazione con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione del software Pregis, delle FAQ o di altri basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche, che possono anche essere messe a disposizione da A.S.I.S. ovvero costruite e ampliate nel corso del tempo dall'Aggiudicatario;
 - effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione e la chiusura della segnalazione ove possibile, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico. Deve essere quindi possibile, da parte degli operatori, contattare gli utenti al contatto che ha originato la segnalazione;
 - analisi e riesame periodico delle segnalazioni al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.
- b) servizio outbound sincrono. La finalità di questo servizio è quella di gestire e/o risolvere le segnalazioni giunte con le chiamate inbound al fine di contattare: i reperibili interni di A.S.I.S., i reperibili degli Appaltatori di A.S.I.S., i reperibili dell'Amministrazione comunale e o della Centrale unica di emergenza, il chiamante del servizio inbound e/o altri stakeholders di A.S.I.S.;
- c) servizio sincrono di ticketing in portale dedicato e con generazione di mail. Il servizio è descritto alla voce "servizio inbound sincrono" e alla voce "infrastruttura di tipo cloud, ..." dei servizi a supporto.

Servizi a supporto:

- d) infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP (application server provider). E' richiesta in particolare la realizzazione di un messaggio breve preregistrato di accoglienza per le chiamate da definire e aggiornare secondo le esigenze di A.S.I.S.. Il messaggio preregistrato deve avere durata inferiore a 15 secondi. Per numeri codificati di personale A.S.I.S. o di personale di Appaltatori ricorrenti, il messaggio automatico non viene attivato. E' richiesta altresì la fornitura di un portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud²) con architettura di

² Il data center deve essere ospitato in strutture con i massimi livelli di sicurezza possibili, dislocate in luoghi protetti da attacchi fisici e logici, nonché da disastri naturali come terremoti, incendi, inondazioni, ecc.

I data center devono essere collocati in Europa ed essere in numero almeno superiore ad 1.

Ogni data center deve garantire le seguenti misure di sicurezza:

- sicurezza 7x24x365: i data center sono custoditi sette giorni alla settimana, 24 ore al giorno, ogni giorno dell'anno da guardie di sicurezza private;
- videosorveglianza: ogni data center è monitorato 7x24x365 con telecamere adatte anche per la visione notturna;
- controllo accessi: l'accesso è controllato e limitato ad un numero ristretto di persone autorizzate;
- autenticazione a due fattori: due forme di autenticazione, inclusa quella biometrica, devono essere utilizzate contemporaneamente per entrare nei data center;
- segretezza della posizione: i server si trovano all'interno di posizioni non visibili dall'aspetto anonimo che li rendono meno propensi a essere bersaglio di un attacco;
- pareti resistenti ai proiettili: le pareti dei data center sono tutte in grado di resistere ai proiettili;
- raffreddamento e temperatura: i server sono supportati da sistemi HVAC (heating, Ventilation and Air Conditioning) ridondanti e sistemi di controllo della temperatura;

registrazione, ticketing, analisi, monitoraggio, reportistica come indicata nel presente capitolato, dall'offerta economica e comunque secondo le indicazioni di A.S.I.S..

E' richiesta la profilazione degli utenti del portale con anagrafiche intestate singolarmente agli operatori del contact center, ai dipendenti e/o incaricati di A.S.I.S. conformi ai ruoli e alle policy aziendali di A.S.I.S.. Il profilo degli operatori del contact center può consentire la creazione delle segnalazioni, ma non la cancellazione o modifica di segnalazioni chiuse, mentre i reperibili A.S.I.S. possono visualizzare solo quelle di loro competenza e modificarne alcuni campi del form e dello stato.

L'anagrafica delle strutture sportive (con i relativi impianti sportivi associati) è fornita da A.S.I.S. attraverso il collegamento al software Pregis.

Le FAQ relative alle problematiche più comuni con la relativa soluzione e le persone deputate alla comunicazione/risoluzione sono fornite da A.S.I.S. con l'allegato A) al presente Capitolato.

Le segnalazioni sono raccolte con un form interattivo (allegato B) al presente Capitolato) che consenta, tramite l'immissione dei dati, di guidare l'operatore verso l'individuazione del problema e, in taluni casi, della soluzione. L'operatore del contact center in modalità sincrona alla chiamata in entrata:

- compila i dati del chiamante,
- seleziona la struttura e l'impianto,
- compila fedelmente la descrizione del fatto oggettivo da comunicare/risolvere,
- seleziona la FAQ del caso. Il sistema in automatico offre le soluzioni ed individua i reperibili di riferimento, ai quali, al salvataggio del ticket (segnalazione) parte in modo sincrono una notifica email con i dettagli del ticket aperto. La notifica mail deve partire anche in caso di ticket aperto e risolto dal contact center; la notifica mail può essere attivata anche in modo asincrono dagli utenti del portale per l'inoltro a terzi del ticket,
- contatta, se del caso, la reperibilità tecnica, di servizi o organizzativa di A.S.I.S. oppure la reperibilità di Appaltatori/Fornitori di A.S.I.S. oppure la reperibilità dei servizi del Comune di Trento o altri servizi di pubblica utilità,
- ricontatta, se del caso, il chiamante per dare gli opportuni esiti, comunicazioni o altra informazione di ritorno,
- allega, se del caso, foto alla segnalazione,
- compila, ove necessario ed anche in modalità asincrona, il campo note per dare seguito e/o traccia alle attività poste in essere o ai messaggi ricevuti con le chiamate outbound.

Il form interattivo può essere completato e/o modificato dagli operatori ASIS abilitati, in particolare nei commenti per dar conto dell'attività posta in essere a chiusura del ticket aperto.

Il form interattivo può essere utilizzato anche da operatori di A.S.I.S. o di terzi abilitati per l'apertura diretta di ticket da smistare per competenza.

- e) servizio di integrazione del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti) con la banca dati impianti sportivi e orari del software Pregis di A.S.I.S..
- f) servizi di reportistica del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti).

• prevenzione incendi: i data center sono protetti da sistemi di prevenzione e controllo antincendio standard del settore. Solo i dipendenti A.S.I.S. con la più alta autorizzazione hanno accesso ai dati dei server. Ogni accesso deve venire registrato.

Il sistema di reportistica deve presentare una serie di report grafici e tabellari interrogabili in maniera dinamica tramite dei filtri utente personalizzabili mediante menu a tendina.

Esempi di reportistica sono il numero di segnalazioni per mese, per giorno, per ora, per impianto, in base alla tipologia di problematica, al reperibile, per categorie di impianto (es. piscine, palestre, campi all'aperto), ecc.

Qualsiasi dato contenuto nel sistema deve essere esportabile nei più comuni formati (excel, pdf, csv, xml, json, ecc.) e quantomeno in excel e pdf.

Il sistema di reportistica deve offrire un cruscotto di controllo per A.S.I.S. per consentire il monitoraggio delle segnalazioni aperte / chiuse / assegnate, distinte tra segnalazioni "urgenti" e "non urgenti".

- g) servizi di connettività: la trasmissione dei dati ai servizi va crittografata con l'utilizzo di protocolli TLS 1.2 e certificati firmati con SHA-256 che garantisca agli utenti una connessione sicura dai propri browser ai servizi cloud. Vanno utilizzate le più recenti e potenti codifiche AES_CBC / AES_GCM a 256 bit / 128 bit per la crittografia, SHA2 per l'autenticazione dei messaggi e ECDHE_RSA come meccanismo di scambio delle chiavi. IDS/IPS: la rete va controllata e schermata da sistemi di Intrusion Detection / Intrusion Prevention altamente potenti e certificati. Tutti gli accessi vanno controllati e verificati. Le applicazioni devono essere eseguite all'interno di un sistema operativo protetto progettato per la sicurezza al fine di ridurre al minimo le vulnerabilità. Tutto il traffico proveniente dai server deve essere automaticamente scansato alla ricerca di virus dannosi utilizzando protocolli di scansione antivirus all'avanguardia regolarmente aggiornati;
- h) servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- i) servizio di formazione e aggiornamento del personale anche per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP. La formazione dovrà consistere in:
 - o formazione base, ossia la formazione su competenze basilari proprie della figura di operatore/team leader di un servizio di contact center;
 - o formazione specifica, ossia la formazione necessaria per poter erogare lo specifico servizio richiesto con il contratto d'appalto con A.S.I.S.;
- j) servizio di coordinamento con il RUP e il DEC dell'appalto di A.S.I.S.

Sono inoltre richiesti, inclusi nella fornitura, servizi trasversali quali fatturazione, rendicontazione e reportistica.

Il servizio di telefonia (inbound e outbound) del numero 800 949345 è a carico di A.S.I.S..

4. L'appalto non è suddiviso in lotti.

Art. 2 – Condizioni di espletamento delle attività

1. L'appaltatore deve garantire la presenza di una sede operativa nel territorio della provincia di Trento in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti, anche in considerazione di quanto stabilito all'art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 1341.
2. L'appaltatore deve garantire le attività descritte al comma 3 dell'art. 1 (fatta eccezione per le lettere h)-i)-j)) del presente Capitolato tutti i giorni dell'anno, domeniche, festivi e prefestivi inclusi con orario 8-24.
3. L'esecuzione delle attività sopra indicate deve avvenire nel rispetto del contratto, del presente capitolato, dell'offerta tecnica depositata in sede di gara e di ogni altra prescrizione derivante dagli atti di gara.

Art. 3 – Obblighi a carico dell'appaltatore. Requisiti e formazione del personale impiegato. Nomina team leader

1. L'appaltatore, nell'adempimento dell'obbligazione di erogazione del servizio, deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta in base alle prescrizioni di cui al contratto ed a tutti i documenti che ne fanno parte integrante e sostanziale, come indicati nell'art. 6.
2. La stipulazione del contratto da parte dell'appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta e completa conoscenza ed accettazione di tutte le norme vigenti in materia di appalti di servizi pubblici, delle norme che regolano il presente appalto, nonché delle condizioni che attengono all'esecuzione del servizio.
3. La partecipazione alla procedura e la stipulazione del contratto da parte dell'appaltatore equivale, altresì, a dichiarazione della sussistenza delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione dei servizi.
4. L'appaltatore è tenuto ad eseguire il servizio conformemente a quanto proposto nell'offerta tecnica che costituisce obbligo contrattuale.
5. L'appaltatore deve garantire che il personale impiegato nell'erogazione dei servizi sia adeguatamente formato attraverso corsi base che consenta agli stessi di acquisire le conoscenze basilari necessarie all'effettuazione dei servizi richiesti con il presente Capitolato.
6. L'appaltatore deve nominare, entro 15 giorni, dalla comunicazione di aggiudicazione un team leader tra il personale dell'impresa esecutrice del servizio. L'eventuale successiva sostituzione del team leader deve essere formalmente accettata da A.S.I.S. prima del cambio di ruolo. Il team leader si rapporta con il direttore dell'esecuzione del contratto di A.S.I.S..
7. L'appaltatore deve garantire, come requisito minimo, che per ogni addetto al servizio sia effettuato almeno:
 - un percorso formativo di base precedente all'immissione nel servizio di contact center, in particolare sulla capacità di relazionarsi con il "segnalante";
 - un corso di aggiornamento annuale di una mezza giornata entro 12 mesi dall'erogazione del percorso formativo di base.
8. In fase di avvio del servizio il personale di A.S.I.S. svolge il ruolo di formatore per il personale impiegato nella prestazione del servizio di contact center richiesto dall'Amministrazione, con l'obiettivo di istruire tale personale nelle tematiche specifiche del servizio richiesto. L'appaltatore deve, come requisito minimo, rendere disponibile alla formazione effettuata dal personale dell'Amministrazione almeno:
 - tutti i team leader;
 - il 50% degli operatori.Successivamente il personale formato si occupa di trasferire quanto appreso al restante personale impiegato nel servizio. Tale attività deve essere inoltre prevista in caso di ogni aggiunta o sostituzione di personale.
9. L'appaltatore deve inoltre garantire che almeno:
 - tutti i team leader e
 - il 10% degli operatoripartecipino ad una sessione formativa di follow up all'anno (follow up annuale) sui temi specifici dell'Amministrazione, con lo scopo di migliorare l'efficacia del servizio fornito.

Art. 4 – Obblighi a carico della stazione appaltante

1. La stazione appaltante provvede a mettere a disposizione la banca dati strutture/impianti/prenotazioni del software Pregis, i dati dei propri fornitori, dei propri dipendenti.

Art. 5 – Norme che regolano il contratto e criteri interpretativi

1. Le norme di riferimento per il contratto sono, in via principale:
 - a) la legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 *"Recepimento della direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, e della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici: disciplina delle procedure di appalto e di concessione di lavori, servizi e forniture e modificazioni della legge provinciale sui lavori pubblici 1993 e della legge sui contratti e sui beni provinciali 1990. Modificazione della legge provinciale sull'energia 2012"*;
 - b) la legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 *"Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento"* e il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 22 maggio 1991, n. 10-40/Leg. *"Regolamento di attuazione della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 concernente: "Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia Autonoma di Trento"*;
 - c) il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 *"Codice dei contratti pubblici"* e successive modifiche ed integrazioni;
 - d) il D.M. Infrastrutture e trasporti 7 marzo 2018, n. 49 *"Regolamento recante: «Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione»"*;
 - e) il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 *"Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"*, come aggiornato dal D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106 e le diverse normative sulla sicurezza specifiche in materia;
 - f) la legge 13 agosto 2010, n. 136 *"Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia"*;
 - g) il D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, *"Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136"*;
 - h) la legge 6 novembre 2012, n. 190, *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*;
 - i) il regolamento europeo del 27/04/2016, n. 2016/679/UE, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), il D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, concernente il codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al citato regolamento (UE) n. 2016/679 e il D.Lgs. 18/05/2018, n. 51, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio."*;
 - j) le norme del codice civile.
2. Il contratto deve essere interpretato in base alle disposizioni di cui agli artt. 1362-1371 del codice civile ed in caso di contrasto tra il contratto e il presente capitolato, si considerano prevalenti le disposizioni del contratto.
3. Nel caso in cui una o più previsioni del contratto dovessero risultare contrarie a norme inderogabili di legge o dovessero venire dichiarate nulle o annullate, ovvero dovessero risultare oggettivamente non attuabili, le rimanenti previsioni contrattuali rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del contratto stesso. In tal caso le Parti sostituiranno alle previsioni

del contratto risultate contrarie a norme di legge o, comunque, dichiarate nulle o annullate o divenute oggettivamente non più attuabili, altre previsioni - legalmente consentite - che permettano di dare allo stesso un contenuto conforme a quello che le Parti avevano originariamente voluto ed assicurino un'esecuzione del contratto conforme al suo spirito ed agli scopi intesi dalle Parti.

Art. 6 – Documenti che fanno parte del contratto

1. Sono considerati parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:
 - a.1) il capitolato speciale d'appalto e i suoi allegati;
 - a.2) l'offerta economica dell'appaltatore (comprensiva dei costi della manodopera e degli oneri aziendali dell'operatore economico);
 - a.3) l'offerta tecnica;
 - a.4) in caso di R.T.I., il relativo atto costitutivo.
2. Il contratto è stipulato, a pena di nullità, in modalità elettronica ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 7 – Durata del contratto

1. Il servizio ha durata di anni 5 (cinque) con inizio dal 01 aprile 2021 e scadenza il 31 marzo 2026.
2. Ove sussistano oggettive ragioni d'urgenza, in conformità a quanto previsto dall'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, la stazione appaltante ha facoltà di ordinare all'aggiudicataria l'avvio del contratto in via anticipata rispetto alla stipulazione, con apposita comunicazione da far pervenire all'aggiudicataria stessa tramite PEC.
3. Alla scadenza del contratto ed a giudizio insindacabile della stazione appaltante, il contratto può essere rinnovato, per un periodo massimo complessivo di ulteriori 4 (quattro) anni alle medesime condizioni economiche e tecniche offerte dall'appaltatore.
4. Il contratto può essere eventualmente prorogato per il tempo strettamente indispensabile alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.
In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Art. 8 – Importo del contratto

1. Il prezzo del servizio, alle condizioni tutte del contratto, del presente capitolato, si intende offerto dall'appaltatore in base ai calcoli di propria convenienza, a tutto suo rischio.
2. Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 27, comma 2, lett. a) della l.p. n. 2/2016, nei seguenti casi: erogazione di servizi di prenotazioni individuale o associativa; erogazione di servizi informativi ai cittadini/utenti; svolgimento di chiamate nell'ambito di indagini di customer satisfaction; integrazioni del numero o della tipologia di licenze software/portale Zoho (o equivalente); modifica dell'orario e dei giorni di attività del contact center; diversa organizzazione della reperibilità interna con ricorso a risorse di reperibilità tecnica o organizzativa in outsourcing; esigenze dipendenti da emergenze sanitarie.

Art. 9 – Direttore dell'esecuzione del contratto

1. Il Direttore è il responsabile del procedimento che controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al direttore dell'esecuzione del contratto individuato nel Responsabile Ufficio amministrativo e gestione contratti di servizi.

Art. 10 – Avvio dell'esecuzione del contratto

1. Il direttore dell'esecuzione dà avvio all'esecuzione delle prestazioni contrattuali fornendo all'appaltatore tutte le istruzioni e direttive necessarie.
2. L'appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto.
3. Qualora l'appaltatore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto previa instaurazione del contraddittorio con l'appaltatore.
4. Il direttore dell'esecuzione redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'appaltatore. Il verbale viene redatto firmato dal direttore dell'esecuzione del contratto e dall'appaltatore

Art. 11 – Sospensione dell'esecuzione del contratto

1. Per la disciplina della sospensione del contratto si applica l'art. 107 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Art. 12 – Modifica del contratto durante il periodo di validità

1. Per la disciplina delle modifiche del contratto si applica l'art. 27 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2.

Art. 13 – Modalità di pagamento e fatturazione del compenso

1. La stazione appaltante provvede semestralmente al pagamento del corrispettivo spettante all'appaltatore per i servizi continuativi.
2. Il pagamento del corrispettivo spettante all'appaltatore per i servizi una tantum di avvio del servizio è eseguito ad avvenuta accertata realizzazione di ciascun servizio. In caso di successione di appalto sul medesimo fornitore, le Parti concorderanno se e quali servizi una tantum di avvio del servizio da rendersi al fine di rispettare il presente capitolato.
3. I pagamenti sono disposti previo accertamento della regolare esecuzione secondo le modalità previste dall'art. 31 della l.p. n. 23/1990, al fine di accertare la regolare esecuzione del servizio rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nel contratto e nel presente capitolato.
4. L'accertamento della regolare esecuzione avviene entro 30 giorni dal termine di esecuzione della prestazione a cui si riferisce ed è condizione essenziale per procedere alla emissione della documentazione fiscale, da parte dell'appaltatore.
5. La stazione appaltante provvede al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni dalla data di ricevimento della documentazione fiscale.
6. In conformità all'art. 30, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di inadempienza contributiva, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) relativo a personale dipendente dell'appaltatore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.
7. In ogni caso, in conformità all'art. 30, comma 5 bis, del D.Lgs. n. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
8. In conformità all'art. 30, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui al precedente comma 5,

il responsabile del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'appaltatore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente.

9. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, ferma restando la sussistenza dei requisiti di qualificazione, eventuali modificazioni alle parti o alle percentuali di esecuzione dei servizi, rispetto alle parti o quote di servizio indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, devono essere comunicate tempestivamente alla stazione appaltante mediante l'invio dell'atto di modifica redatto nelle stesse forme dell'atto in cui sono contenute le indicazioni originarie; la stazione appaltante procede all'eventuale autorizzazione alla modificazione e conseguentemente non è richiesta la stipulazione di atto aggiuntivo al contratto. La mancata produzione dell'atto di modifica delle quote di partecipazione al raggruppamento sospende il pagamento del corrispettivo, senza diritto per l'appaltatore al riconoscimento di interessi o altri indennizzi. La fatturazione del corrispettivo, salvo patto contrario ai sensi dell'art. 24, comma 6, l.p. n. 23/1990, deve corrispondere alle quote di servizio indicate in sede di gara o in sede di stipulazione del contratto, eventualmente modificate secondo le disposizioni indicate nel periodo precedente.
10. La stazione appaltante procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della garanzia prestata dall'appaltatore per il mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto successivamente all'accertamento della regolare esecuzione finale.

Art. 14 – Controlli sull'esecuzione del contratto

1. La stazione appaltante ha diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali; a tal fine, l'appaltatore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di verifica.
2. La stazione appaltante evidenzia le eventuali "non conformità" riscontrate rispetto agli obblighi contrattuali in forma scritta e l'appaltatore è chiamato a rispondere alla stazione appaltante, nei tempi e nei modi da essa specificati, evidenziando le azioni correttive che intende porre in essere per garantire il regolare adempimento delle condizioni contrattuali, ferma restando l'applicazione delle penali di cui all'art. 27.
3. La stazione appaltante, ove le "non conformità" evidenziassero oggettivamente i presupposti di gravi inadempienze contrattuali, ha la facoltà di risolvere il contratto.

Art. 15 – Vicende soggettive dell'appaltatore

1. Con riferimento alle vicende soggettive dell'appaltatore, di cui all'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2, della legge provinciale n. 2/2016, la stazione appaltante prende atto della modificazione intervenuta con apposito provvedimento, verificati i requisiti richiesti dalla legge.
2. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese si applicano i commi 8 e 8 bis dell'art. 24 della legge provinciale n. 23/1990.

Art. 16 – Divieto di cessione del contratto e cessione dei crediti derivanti dal contratto

1. È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma e ogni atto contrario è nullo di diritto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 27, comma 2, lettera d), punto 2, della legge provinciale n. 2/2016.
2. Ai sensi dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, si applicano le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazioni debtrici. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente ed al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Resta salva la facoltà per la stazione appaltante, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, di accettare preventivamente la cessione da parte dell'appaltatore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questo stipulato.

Art. 17 – Subappalto

1. Non è ammesso il subappalto.

Art. 18 – Tutela dei lavoratori

1. L'appaltatore è tenuto ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di tutela, sicurezza e salute, assicurazione, previdenza e assistenza dei lavoratori, assolvendo agli obblighi previdenziali, assicurativi e fiscali nei confronti degli Enti preposti.

Art. 19 – Condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto

1. Fermo quanto stabilito dall'art. 20 del presente capitolato, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge provinciale n. 2/2016 e s.m., nonché della deliberazione di Giunta provinciale n. 1796 di data 14 ottobre 2016, trovano applicazione le disposizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale del lavoro per l'industria metalmeccanica e della installazione di impianti ed integrativo provinciale, se presente. Le medesime condizioni devono essere garantite ai soci lavoratori dipendenti da società cooperative. Le predette condizioni economico-normative riguardano unicamente le seguenti voci:
 - a) minimi retributivi CCNL e CCPL;
 - b) mensilità aggiuntive CCNL e CCPL;
 - c) maggiorazione per lavoro straordinario, festivo notturno e supplementare;
 - d) eventuali premi di risultato previsti da CCNL e CCPL;
 - e) trattamento economico per malattia, infortunio e maternità;
 - f) ROL ed ex festività;
 - g) modalità di cambio appalto.
2. L'eventuale differenza retributiva derivante dall'applicazione del CCNL ed eventuale CCPL di riferimento formerà la quota (c.d. "indennità appalto") che è riconosciuta per l'intero periodo di svolgimento del servizio affidato in appalto, oggetto del presente capitolato. Gli istituti contrattuali quali 13esima, 14esima e TFR maturano pro-quota in riferimento alla durata delle prestazioni nell'appalto.

3. Qualora i minimi retributivi dei contratti di riferimento individuati vengano rideterminati successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e vengano incrementati, l'indennità di appalto non viene incrementata. Qualora durante l'esecuzione del contratto l'appaltatore, che applica il CCNL o il CCPL diverso da quello di riferimento, veda incrementare i minimi retributivi per effetto dei rinnovi contrattuali, assorbirà gli incrementi fino a concorrenza della determinazione dell'appalto.

Art. 20 – Disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto

1. Ai sensi dell'art. 32, comma 4, della L.p. 2/2016, l'appaltatore è tenuto a garantire la continuità dei rapporti di lavoro, in essere al momento del subentro, del personale già impiegato nei servizi oggetto di gara, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto sindacale. In questo caso l'assunzione è effettuata garantendo a ciascun dipendente le condizioni economiche, come definite dalla contrattazione nazionale collettiva di lavoro e dalla contrattazione integrativa - con riguardo alla retribuzione complessiva -, nonché dal contratto individuale di lavoro - con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro -, esistenti alla data di novembre 2020. È fatta salva l'applicazione di previsioni della contrattazione collettiva, se più favorevoli. A tal fine è allegata al presente capitolato la "Tabella A".
2. Le assunzioni sono effettuate in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti come sopra individuato nel caso in cui detta riduzione sia giustificata, in sede di verifica di congruità dell'offerta, con riguardo ad innovazioni tecnologiche oppure alla disponibilità di personale dipendente dell'offerente che potrebbe essere destinato all'esecuzione dell'appalto senza essere distolto da altre attività dell'operatore economico, in relazione a quanto indicato in offerta. La documentazione prodotta in sede di gara ed eventualmente anche quella prodotta a giustificazione in sede di verifica della congruità dell'offerta costituisce precisa obbligazione contrattuale. In questi casi l'aggiudicatario effettua, entro trenta giorni dalla stipulazione del contratto, un esame congiunto con le organizzazioni sindacali provinciali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, con le rappresentanze sindacali aziendali e le rappresentanze sindacali unitarie, se presenti, per la verifica del trattamento garantito al personale impiegato nell'appalto precedente, a qualsiasi titolo, anche come socio lavoratore. Fermo restando quanto stabilito dal comma 1 dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016, il confronto assume a oggetto le esigenze tecnico-organizzative dell'impresa subentrante in relazione all'appalto da gestire, contemperando le esigenze di stabilità occupazionale del personale impiegato nella gestione uscente e le condizioni contrattuali da applicare ai lavoratori assunti. L'accordo tra le parti può essere assunto anche in deroga a quanto previsto dal comma 4 bis dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016 ed è trasposto in un verbale sottoscritto dalle parti medesime. In caso di dissenso, le parti redigono un verbale di mancato accordo in cui, tra l'altro, l'aggiudicatario indica i motivi in virtù dei quali assume il personale impiegato nell'appalto precedente in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti individuato negli atti di gara. In entrambi i casi, l'aggiudicatario invia copia del verbale all'amministrazione aggiudicatrice.
3. L'inadempimento degli obblighi derivanti dalla clausola sociale comporta la risoluzione del contratto qualora ricorrano i presupposti di grave inadempimento, secondo quanto previsto dall'art. 108, comma 3, del Codice dei contratti pubblici. Qualora non ricorra il caso di grave inadempimento, il mancato rispetto degli obblighi derivanti dalla clausola sociale comporta l'applicazione di una penale

commisurata alla gravità della violazione, secondo quanto previsto dall'art. 28 del presente capitolato.

4. Si applicano le disposizioni attuative dell'articolo 32 comma 4 della L.P. n. 2/2016 approvate con delibera della Giunta provinciale 25.9.2020, n. 1431.
5. L'appaltatore, al fine di consentire il rispetto di quanto previsto dell'art. 32, commi 4 e ss. della l.p. 2/2016 nel prossimo affidamento, è tenuto a trasmettere alla stazione appaltante, a mezzo di posta elettronica certificata, in forma anonima, le informazioni, anche con riguardo ad eventuali cause di lavoro in essere, relative al proprio personale dipendente, compresi i soci lavoratori, impiegato nell'esecuzione dell'appalto, attraverso la compilazione dell'"Elenco del personale", recante i dati contenuti nella "Tabella A" allegata al presente capitolato.

L'elenco è formato con riferimento alla data indicata nella richiesta della stazione appaltante.

Art. 21 – Clausola sociale – lavoratori svantaggiati

1. L'appaltatore ha l'obbligo di eseguire il contratto anche con l'impiego di lavoratori svantaggiati appartenenti alle categorie di cui all'art. 4 della legge n. 381/1991, che possono lavorare nella provincia di Trento, in base a specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo. Il numero minimo di persone svantaggiate che dovranno essere impiegate durante l'esecuzione del contratto è stabilito nella misura del 5% delle unità lavorative complessivamente impiegate o nel maggior numero di unità lavorative appartenenti alle categorie svantaggiate che il concorrente si è impegnato ad impiegare in sede di presentazione dell'offerta. Le sopra precisate unità di persone svantaggiate dovranno essere mantenute invariate o al più incrementate durante l'esecuzione del contratto. Nel caso di applicazione della clausola di imposizione, di cui al precedente articolo, il rispetto della presente clausola sociale avverrà in modo compatibile con tale adempimento, attuandola nella prima occasione possibile nell'ambito del naturale turnover del personale impiegato nello svolgimento dell'appalto.
2. Alle persone svantaggiate si applicano le condizioni economico-normative previste dal contratto collettivo nazionale del lavoro per le cooperative sociali o quelle previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro individuato ai sensi del comma 1 dell'art. 19 del capitolato e dall'eventuale contratto integrativo provinciale, se più favorevoli.

Art. 22 – Sicurezza

1. L'appaltatore si obbliga a ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, a tutte le prescrizioni derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. In particolare, si impegna a rispettare e a fare rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m..

Art. 23 – Elezione di domicilio dell'appaltatore

1. L'appaltatore elegge il proprio domicilio presso la propria sede legale, come espressamente indicato nel contratto di appalto.

Art. 24 – Proprietà dei prodotti

1. Fatti salvi i diritti morali dell'autore sulle opere/prodotti, protetti in base alla legislazione vigente, ai sensi dell'art. 11 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e s.m., tutti i prodotti realizzati, nonché le banche dati che verranno create o implementate sono di proprietà esclusiva della stazione appaltante. Pertanto le personalizzazioni del portale/software Zoho (e equivalente), la banca dati e le licenze intestate ad ASIS devono essere messe a disposizione di ASIS alla conclusione del contratto e/o, secondo accordo con ASIS stessa, al nuovo Appaltatore.
2. L'appaltatore dovrà comunicare preventivamente alla stazione appaltante l'esistenza di diritti di terzi e/o eventuali vincoli a favore di terzi sul materiale consegnato, che possano in qualsiasi modo limitarne l'utilizzazione nel modo e nel tempo.

Art. 25 – Trattamento dei dati personali

1. In relazione all'appalto affidato, Titolare del trattamento è A.S.I.S., che ha diritto di determinare le finalità e i mezzi del trattamento nel rispetto del Regolamento UE 27/04/2016, n. 2016/679 (d'ora in avanti, per brevità, il "regolamento") e, a tal fine, impartisce proprie istruzioni ai Responsabili del trattamento, anche per il tramite del RUP e del DEC. Ai sensi dell'art. 29 del regolamento, infatti, il Responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità, che abbia accesso a dati personali, non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal Titolare del trattamento.
2. Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore viene a conoscenza e tratta dati personali relativi agli utenti della stazione appaltante, o ad altri aventi diritto. Il trattamento di tali dati, da parte dell'appaltatore, deve avvenire esclusivamente in ragione dell'appalto affidato. Pertanto, con la stipula del contratto di appalto, l'appaltatore, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominato Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto di appalto e nei limiti e per la durata dello stesso. La nomina di Responsabile è valida per tutta la durata del contratto d'appalto e si considererà revocata a completamento dell'incarico.

Art. 26 – Garanzia definitiva

1. Ai sensi dell'art. 31, comma 2, della L.P. 2/2016 non è prevista la garanzia definitiva.

Art. 27 – Obblighi assicurativi

1. Sono a carico esclusivo dell'appaltatore tutte le spese e gli oneri assicurativi per rischi, infortuni, responsabilità civile e le spese di risarcimento danni verso persone e cose dell'appaltatore stesso, di terzi o della stazione appaltante.
2. In relazione a quanto sopra, l'appaltatore si impegna a stipulare con compagnie assicuratrici opportune polizze a copertura rischi, infortuni e responsabilità civili (RCT/RCO) e si obbliga a trasmettere alla stazione appaltante, prima dell'inizio del servizio, copia delle polizze suddette, relative al proprio personale operante nell'ambito del contratto.
3. L'appaltatore sarà ritenuto responsabile di ogni danno imputabile a negligenza del proprio personale; avrà pertanto a suo carico la rifusione di eventuali danni e ammanchi.

Art. 28 – Penali

1. In caso di ritardo nell'espletamento delle prestazioni di cui all'art. 1 del presente capitolato è applicata una penale di Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo.
2. In caso di inadempimento delle prestazioni dedotte in contratto ivi comprese quelle di cui all'offerta tecnica, si applica una penale massima di Euro 500.
3. L'entità delle penali è stabilita in relazione alla gravità dell'inadempienza e/o disservizio.
4. In ogni caso l'applicazione delle penali avviene previa contestazione scritta, avverso la quale l'appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie osservazioni per iscritto entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della PEC contenente la contestazione.
5. Nel caso in cui l'appaltatore non presenti osservazioni o nel caso di mancato accoglimento delle medesime da parte della stazione appaltante, la stessa provvede a trattenere l'importo relativo alle penali applicate dalle competenze spettanti all'appaltatore in base al contratto, nel rispetto delle normative fiscali.
6. Nel caso in cui l'importo della penale, calcolato ai sensi dei commi precedenti, superi il 10 % dell'importo netto contrattuale, la stazione appaltante procede a dichiarare la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 29, fatto salvo il diritto all'eventuale risarcimento del danno patito a causa dell'inadempimento stesso.
7. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 29 – Risoluzione del contratto

1. Per la disciplina della risoluzione del contratto si applica l'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.
2. A titolo esemplificativo e non esaustivo, ricorrono i presupposti di cui all'art. 108, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016 nei seguenti casi:
 - a) frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
 - b) ingiustificata sospensione del servizio;
 - c) subappalto non autorizzato;
 - d) cessione in tutto o in parte del contratto a terzi, in violazione dell'art. 16 del presente capitolato;
 - e) il non aver iniziato o concluso l'esecuzione delle attività oggetto del contratto entro 5 giorni dal termine previsto contrattualmente o richiesto dalla stazione appaltante;
 - f) mancato rispetto ripetuto degli obblighi retributivi, previdenziali ed assistenziali stabiliti dai vigenti contratti collettivi;
 - g) riscontro, durante le verifiche ispettive eseguite dalla stazione appaltante presso l'appaltatore, di non conformità che potenzialmente potrebbero arrecare grave nocumento alla qualità del servizio e/o rischi di danni economici e/o di immagine alla stazione appaltante stessa, in conformità all'art. 14, comma 3, del presente capitolato;
 - h) applicazione di penali tali da superare il limite previsto dall'art. 28, comma 6, del presente capitolato;
 - i) il venire meno dei requisiti tecnici posti alla base dell'aggiudicazione dell'appalto;
 - j) utilizzo anche temporaneo di risorse umane non rispondenti ai requisiti specificati, senza autorizzazione da parte della stazione appaltante;
 - k) mancato rispetto ripetuto degli obblighi di legge in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;

- l) mancato grave rispetto degli obblighi di legge in materia di tutela della privacy;
 - m) mancato rispetto del requisito di localizzazione dell'infrastruttura di erogazione dei servizi nell'ambito territoriale prescritto contrattualmente;
 - n) qualora il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 89, comma 9, del D.Lgs. 50/2016, abbia accertato, in corso d'opera, che le prestazioni oggetto di contratto non sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento.
3. Non potranno essere intese quale rinuncia alla risoluzione di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni a precedenti inadempimenti, per i quali la stazione appaltante non abbia provveduto in tal senso, anche per mera tolleranza, nei confronti dell'appaltatore.

Art. 30 – Recesso e clausola risolutiva espressa

1. Per la disciplina del recesso del contratto si applica l'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016.
2. A.S.I.S. recederà dal contratto prima della scadenza prevista all'art. 7 e il contratto si intenderà risolto il 31 dicembre 2023 qualora, entro la predetta data, il Comune di Trento non abbia approvato l'affidamento ad A.S.I.S. (Stazione appaltante) del servizio pubblico di gestione degli impianti sportivi del Comune di Trento medesimo e/o la messa a disposizione dei relativi impianti sportivi per il periodo successivo al 31 dicembre 2023, salvo che il Comune di Trento non subentri ad A.S.I.S. nel contratto di appalto in oggetto.
3. Nel caso del comma 2, la risoluzione si verifica di diritto quando A.S.I.S. comunica all'appaltatore, a mezzo raccomandata AR o posta elettronica certificata, che intende avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

Art. 31 – Definizione delle controversie

1. Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra la stazione appaltante e l'appaltatore, che non si siano potute definire con l'accordo bonario ai sensi dell'art. 206 del D.Lgs. n. 50/2016, sia durante l'esecuzione del contratto che al termine del contratto stesso, è competente in via esclusiva il Foro di Trento.
2. È escluso l'arbitrato ed è vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 32 – Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'appaltatore, a pena di nullità del contratto, assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010 e s.m..
2. L'appaltatore deve inserire nei contratti stipulati con privati fornitori di beni e servizi le seguenti clausole, ai sensi della legge 136/2010 e s.m.:
"Art. (...) (Obblighi del subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari).

I. L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con A.S.I.S., identificato con il CIG n. 8541827A9F, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

II. L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...), si impegna a dare immediata comunicazione a A.S.I.S. della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

III. L'impresa (...), in qualità di subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto A.S.I.S..".

3. L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante i dati relativi a tutti i subcontratti stipulati per l'esecuzione dell'appalto, sottoposti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 136/2010 e s.m., con il nome

del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto della prestazione affidata e la dichiarazione che non sussiste, nei confronti dell'affidatario, alcun divieto previsto dall'articolo 67 del D.Lgs. n. 159 del 2011.

4. L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed al Commissariato del Governo per la provincia di Trento della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub-contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.
5. La stazione appaltante verifica i contratti sottoscritti tra l'appaltatore ed i subcontraenti in ordine all'apposizione della clausola sull'obbligo del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 3 della legge 136/2010, e, ove ne riscontri la mancanza, rileva la radicale nullità del contratto.
6. Le parti stabiliscono espressamente che il contratto è risolto di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane SPA attraverso bonifici su conti dedicati, destinati a registrare tutti i movimenti finanziari, in ingresso ed in uscita, in esecuzione degli obblighi scaturenti dal contratto. L'appaltatore comunica alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane SPA, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. La comunicazione alla stazione appaltante deve avvenire entro sette giorni dall'accensione dei conti correnti dedicati e nello stesso termine l'appaltatore deve comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Le medesime prescrizioni valgono anche per i conti bancari o postali preesistenti, dedicati successivamente alle commesse pubbliche. In tal caso il termine decorre dalla dichiarazione della data di destinazione del conto alle commesse pubbliche.
7. Nel rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara.

Art. 33 – Obblighi in materia di legalità

1. Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a segnalare tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, nonché ogni tentativo di intimidazione o condizionamento di natura criminale che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente.
2. L'appaltatore inserisce nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nell'esecuzione del contratto, la seguente clausola: "Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, il subcontraente si impegna a riferire tempestivamente ad A.S.I.S. ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, dipendente o agente".

Art. 34 – Spese contrattuali

1. L'imposta di bollo e l'eventuale imposta di registro relative al contratto e tutti gli altri oneri tributari sono a carico dell'appaltatore.

Art. 35 – Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip

1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, la stazione appaltante si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni stipulate da APAC o da Consip ai sensi dell'art. 26 della legge

23 dicembre 1999, n. 488, che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'appaltatore, nel caso in cui questo non sia disposto ad una revisione del prezzo in conformità a dette convenzioni.

2. Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione tramite PEC e fissando un preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni.
3. In caso di recesso verranno pagate all'appaltatore le prestazioni regolarmente eseguite e il 10% di quelle ancora da eseguire.

Art. 36 – Disposizioni anticorruzione

1. Nell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato vanno rispettati gli obblighi di condotta previsti dal vigente Codice di comportamento approvato ai sensi della legge 6 novembre 2012, n. 190 (*"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*) e visibile sul sito istituzionale della stazione appaltante, la cui violazione costituisce causa di risoluzione del contratto.
2. L'appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, attesta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo o comunque aventi ad oggetto incarichi professionali con ex dipendenti di A.S.I.S. che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa A.S.I.S. nei confronti del medesimo nel triennio successivo alla cessazione del rapporto di impiego.
3. L'appaltatore, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, si impegna, ai sensi dell'art. 2 del Codice di comportamento di A.S.I.S., ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento stesso.
4. L'appaltatore dichiara che A.S.I.S. gli ha trasmesso copia del Codice di comportamento e dichiara di averne preso completa e piena conoscenza. L'appaltatore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo.
5. L'Amministrazione, accertata la compatibilità dell'obbligo violato con la tipologia del rapporto instaurato, contesta, per iscritto, le presunte violazioni degli obblighi previsti dal Codice di comportamento ed assegna un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali osservazioni e giustificazioni.
6. L'Amministrazione, esaminate le eventuali osservazioni/giustificazioni formulate, ovvero in assenza delle medesime, dispone, se del caso, la risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.
7. L'appaltatore si impegna a svolgere il monitoraggio delle relazioni personali che possono comportare conflitto di interessi nei confronti del proprio personale, al fine di verificare il rispetto del dovere di astensione per conflitto di interessi.

Art. 37 – Norma di chiusura

1. L'appaltatore, avendo partecipato alla procedura per l'assegnazione del contratto di appalto, riconosce e accetta in maniera piena e consapevole, tutte le prescrizioni richieste per l'espletamento del servizio, nonché tutte le clausole specifiche previste nel presente capitolato.

Allegati:

- allegato A) – FAQ con problematiche, soluzioni, persone competenti
- allegato B) – Segnalazione: form interattivo
- allegato C) – Requisiti e formazione del personale
- allegato D) – Elenco personale appaltatore uscente