



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

**CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DELLA
GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL
SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI**

INDICE DEGLI ARTICOLI

ART. 1 - OGGETTO

ART. 2 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ART. 3 – IMPORTO A BASE DI GARA

ART. 4 – DURATA

ART. 5 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

ART. 6 - ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

ART. 7 - ELEMENTI DELL'OFFERTA

ART. 8 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO

ART. 9 - DECORRENZA DEI VINCOLI

ART. 10 - SPESE CONTRATTUALI

ART. 11- COSTI PER LA SICUREZZA

ART. 12 – CAUZIONE

ART. 13 - DOMICILIO LEGALE DELLA DITTA AFFIDATARIA

ART. 14 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ART. 15 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

ART. 16 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

ART. 17 - OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA VERSO IL PERSONALE DIPENDENTE

ART. 18 - ESONERO DI RESPONSABILITÀ PER L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

ART. 19 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

ART. 20 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 21 - REVISIONE DEI PREZZI

ART. 22 - INADEMPIENZE E PENALITA'

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E SUOI EFFETTI

ART. 24 - PAGAMENTO DI PENALITA', DANNI E SPESE

ART. 25 - DIVIETO DI CESSIONE

ART. 26 – SUBAPPALTO

ART. 27 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

ART. 28 - RINVIO ALLE DISPOSIZIONI REGOLAMENTARI E LEGISLATIVE VIGENTI

ART. 1 - OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto l'esecuzione del servizio di call center in outsourcing per il Servizio Servizi Tributarî.

ART. 2 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di call center consiste:

A) Nell'erogare ai contribuenti, attraverso il Numero Verde del Servizio Servizi Tributarî del Comune di Ferrara, tutte le informazioni che gli uffici competenti riterranno di fornire agli utenti in materia di Imposta Municipale Propria (IMU) e Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI) e di Imposta Comunale sugli Immobili (ICI), in materia di Tassa sui Rifiuti (TARI) e di Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi (TARES) ed in materia di Impianti Pubblicitari Stradali e di Imposta di Soggiorno, nonché su tutti i nuovi tributi locali che il Legislatore dovesse eventualmente istituire e che dovessero entrare in vigore e che il Comune dovesse adottare e disciplinare nel corso del periodo di durata del contratto, al fine di consentire ai medesimi di adempiere in modo corretto agli obblighi fiscali. Le informazioni dovranno essere fornite dagli operatori in modo dettagliato e preciso e senza lunghi tempi di attesa, non superiori indicativamente ai 3-4 minuti.

B) Nell'aggiornare in tempo reale, su richiesta degli uffici competenti, le tipologie e la quantità delle informazioni fornite.

C) Nel far gestire le telefonate da operatori professionisti, in numero adeguato, attraverso l'utilizzo di un apposito database contenente tutte le informazioni da erogare e creando una perfetta sinergia ed integrazione fra le risposte del Call Center ed il front office degli sportelli tributarî.

D) Nel gestire il traffico telefonico in entrata attraverso l'Interactive Voice Response (IVR), che:

1) accoglie il contribuente con una fonia personalizzata e musica di attesa e smista immediatamente la chiamata agli operatori del Call Center senza attese prolungate, gestendo con efficienza le chiamate ed informando l'utente sul tempo medio di attesa;

2) raccoglie i dati sulle telefonate, suddivisi per tributo - rielaborandoli successivamente per ottenere un quadro conoscitivo dettagliato delle chiamate: in particolare sulle motivazioni, sul contenuto, sulla provenienza e sui flussi verso il Call Center - e li trasmette poi al Servizio Servizi Tributarî con cadenza bimestrale o altra cadenza richiesta dal Servizio. I dati relativi a ciascun bimestre, decorrenti dal primo giorno di erogazione del servizio (che decorre dal 1° gennaio al 28 febbraio, dal 1° marzo al 30 aprile, dal 1° maggio al 30 giugno, dal 1° luglio al 31 agosto, dal 1° settembre al 31 ottobre e dal 1°

novembre al 31 dicembre) devono essere trasmessi all'indirizzo PEC del Servizio Servizi Tributarî che attualmente è servizi tributari@cert.comune.fe.it;

3) è attivo 24 ore su 24 per fornire informazioni al contribuente in assenza od a supporto dell'operatore.

E) Nell'organizzare tutti i servizi gestiti dagli operatori con una tecnologia che permetta di consultare sul video dell'operatore tutte le informazioni, i dati ed i documenti utili ad un corretto ed efficiente svolgimento del servizio e, nel contempo, di raccogliere, archiviare ed elaborare i suggerimenti o i reclami segnalati dagli utenti, indicando data e ora della chiamata, i riferimenti ed i contatti (indirizzo mail, telefono) del contribuente trasmettendoli con le stesse cadenze e modalità previste al punto 2, lettera D). Tutte le postazioni degli operatori del call center dovranno essere dotate di un computer con collegamento ad internet posta elettronica al fine di interfacciarsi eventualmente con gli applicativi del Servizio Servizi Tributarî fruibili via web e con gli operatori degli uffici comunali.

F) Nell'assicurare che gli operatori addetti al Call Center rispondano alle richieste telefoniche tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18,00 ed il sabato e prefestivi dalle 9,00 alle 13,00 e che nelle rimanenti ore entrino in funzione, grazie all'IVR, delle caselle vocali in grado di fornire all'utente una serie di notizie sul servizio erogato dal Numero Verde, sugli orari di funzionamento dello stesso, sugli orari degli sportelli comunali preposti e sulle principali incombenze tributarie.

G) Nell'assicurare che ogni operatore fornisca in tempo reale ogni tipo di informazione richiesta.

H) Di non gravare gli uffici tributarî con quesiti posti dal contribuente di cui siano già stati forniti al Call Center gli elementi indispensabili alla formulazione della risposta.

I) Nel garantire che il coordinatore del servizio si rapporti, ogni qualvolta si renda necessario, con i funzionari dell'Amministrazione comunale designati per l'aggiornamento delle necessità di servizio.

J) Nel garantire che l'operatore fornisca all'utente risposte corrette, con terminologia fiscale appropriata.

K) Nel garantire una adeguata e costante formazione dei propri operatori.

L) Nel fornire ad ogni utente una risposta personalizzata, presentandosi come operatore del Servizio Servizi Tributarî del Comune di Ferrara e fornendogli il proprio nome e numero identificativo, il quale dovrà altresì essere individuabile dai report che la Ditta affidataria deve fornire periodicamente.

M) Nel provvedere alla pianificazione di appuntamenti con gli uffici tributari ed in accordo con gli uffici medesimi, con consegna di report quotidiani per la gestione degli appuntamenti medesimi consentendo agli uffici del Servizio la visualizzazione in tempo reale via web dello stato degli appuntamenti.

N) Nel provvedere all'invio ai contribuenti richiedenti di documenti e stampati tramite fax o e-mail e fornendo anche indicazioni sulla loro reperibilità.

O) Nel provvedere altresì ad inviare agli utenti, che ne abbiano fatto richiesta, la modulistica relativa alla domanda di rilascio delle autorizzazioni per l'installazione degli impianti pubblicitari stradali; nonché nel fornire al richiedente tutte le informazioni necessarie per una corretta compilazione dell'istanza e sulla documentazione da allegare alla medesima.

P) Nel trasmettere agli uffici competenti le correzioni che il contribuente ha chiesto di apportare su documenti che lo riguardano e che siano in possesso degli uffici medesimi, con successiva comunicazione al contribuente dell'avvenuta correzione.

Q) Nel garantire assistenza nella compilazione della modulistica in dotazione del Servizio Servizi Tributari.

R) Nel trasmettere all'indirizzo/ indirizzi Pec del Servizio Servizi Tributari, per ciascun anno solare ed entro il 31 gennaio dell'anno successivo, report, tabelle e grafici che analizzino dettagliatamente il servizio reso ai cittadini, completo del numero delle telefonate mensili gestite e non, rimaste in attesa, con i tempi di attesa ed una sintetica descrizione della richiesta e della risposta fornita, non solo a fini puramente conoscitivi ma anche allo scopo di utilizzare i dati in questione come strumento di lavoro e di interpretazione dei bisogni degli utenti e come monitoraggio del servizio e dell'operatività del Call Center.

S) Nel ricevere dal Servizio Servizi Tributari (per poi gestirle) le telefonate degli utenti qualora gli uffici si trovino nella materiale impossibilità di rispondere alle medesime, ad esempio a causa di una massiccia presenza di pubblico nei locali ovvero per altri motivi, e si trovino pertanto nella necessità di deviare al call center le proprie comunicazioni telefoniche. Nessun costo telefonico dovrà essere posto a carico del Servizio Servizi Tributari per l'eventuale traffico generato dal Call Center verso il Servizio e per l'eventuale collegamento dati. Nel caso in cui il numero a cui viene inoltrata la chiamata non sia un numero verde gratuito o un numero di rete fastweb, il costo relativo al traffico sostenuto dal Servizio Servizi Tributari dovrà essere detratto dall'importo fatturato nel primo mese successivo alla rendicontazione delle spese. Per la determinazione di tale importo fa fede quanto indicato nel report prodotto dall'operatore di rete fissa del Servizio Servizi Tributari. I costi al minuto saranno quelli in vigore al momento del servizio.

T) Nell'effettuare (per due volte nel corso del periodo di durata del contratto) su richiesta del Servizio Servizi Tributarî, un'indagine di customer satisfaction, da svolgere secondo le modalit  e nei tempi che verranno indicati di volta in volta dall'ufficio richiedente.

U) Nel garantire un dimensionamento adeguato in termini di numero operatori telefonici e di infrastrutture, al fine di erogare il servizio con efficienza e tempestivit , tenuto conto dei picchi delle telefonate nei periodi in prossimit  delle scadenze tributarie che attualmente sono: per la IUC (IMU TASI TARI): il 16 aprile, il 16 giugno, il 16 settembre ed il 16 dicembre, per l'Imposta di Soggiorno: (dal 1° al 15 aprile - dal 1° al 15 luglio - dal 1° al 15 ottobre - dal 1° al 15 gennaio), per l'Imposta Pubblicit  e Diritti sulle Pubbliche Affissioni: entro il 31 gennaio.

Il gestore del servizio di call center dovr  fornire un piano procedurale dettagliato, a seguito di una analisi diretta con il dirigente del Servizio Servizi Tributarî e tale piano dovr  prevedere la soluzione di tutte le ipotesi di contatto gestito e le logiche di espansione futura in termini di aumento del flusso dei contatti, al fine di diminuire il pi  possibile il flusso di contribuenti allo sportello.

ART. 3 – IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo posto a base di gara, riferito all'intero periodo contrattuale di 6 anni (3 + 3 anni)   di € 288.000,00 (IVA esclusa).

ART. 4 – DURATA

Il rapporto contrattuale avr  una durata di 3 (tre) anni, con decorrenza dal 1° gennaio 2016 e scadenza il 31 dicembre 2018; a tale data s'intender  cessato senza bisogno di alcuna disdetta di una delle parti.

L'Amministrazione comunale si riserva la facolt  di rinnovare il contratto per ulteriori 3 (tre) anni (dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2021) ovvero per un periodo diverso, in ogni caso non superiore a 3 (tre) anni, alle medesime condizioni contrattuali.

Il rinnovo del contratto   subordinato alla concorde manifestazione di volont  di entrambe le parti contraenti, da rendersi nota a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, trasmessa almeno un mese prima della naturale scadenza del contratto.

L'Amministrazione comunale si riserva altres  la facolt  di prorogare, per una sola volta, il termine del contratto per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi, da comunicarsi alla Ditta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 15 (quindici) giorni prima della naturale scadenza.

La Ditta è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle stesse condizioni giuridiche ed economiche, nessuna esclusa, previste dal Capitolato e dal contratto stesso.

ART. 5 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Per partecipare alla gara le ditte dovranno inviare le proprie offerte secondo le modalità che sono indicate nel Bando di Gara. Oltre la scadenza ivi indicata non sarà riconosciuta valida alcuna offerta, anche sostitutiva od aggiuntiva all'offerta precedente.

Le offerte devono essere redatte in lingua italiana ovvero, in caso contrario, devono essere accompagnate da una traduzione asseverata in lingua italiana.

Il plico dovrà pervenire perfettamente sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura; la consegna dello stesso è ad esclusivo rischio del mittente.

Il plico dovrà recare sul lato esterno, oltre all'indicazione del nominativo della ditta concorrente e della data di scadenza della presentazione delle offerte, la seguente dicitura: *"Offerta per il Servizio di Call Center del Servizio Servizi Tributarî"* ed andrà indirizzato all'Ufficio Protocollo Generale Centrale del Comune di Ferrara - Piazza del Municipio n. 2.

All'interno del plico dovranno essere poste tre buste, ciascuna delle quali debitamente chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura e precisamente:

1) Busta portante esternamente la dicitura *"Documentazione amministrativa"* contenente tutti i documenti previsti al punto del Bando di Gara.

2) Busta portante esternamente la dicitura *"Requisiti tecnici"* contenente la documentazione, le descrizioni e gli elaborati volti a precisare il parametro *"Qualità"* secondo le indicazioni e l'ordine forniti al successivo articolo 7. In particolare dovranno essere presentati lo statuto della società partecipante, il curriculum, il numero ed il ruolo del personale che sarà coinvolto nel servizio in oggetto ed una relazione sulla realizzazione e svolgimento del progetto. Tali documenti relativi all'assegnazione dei punteggi per la *qualità del servizio* dovranno essere datati e sottoscritti dal medesimo legale rappresentante che ha sottoscritto *l'offerta economica*.

3) Busta, sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura, (nella quale non devono essere inseriti altri documenti) portante esternamente la dicitura *"Offerta economica"* contenente l'indicazione precisa, in cifre ed in lettere, sia del prezzo mensile che di quello riferito all'intera durata contrattuale, offerti per

lo svolgimento del servizio; sull'offerta economica dovrà essere applicata ed annullata marca da bollo da € 14,62 e dovranno altresì essere indicati: la ragione sociale dell'offerente, il numero di Partita IVA, il domicilio legale. L'offerta deve essere sottoscritta, con firma leggibile e per esteso, dal legale rappresentante della ditta stessa.

ART. 6 - ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Con il solo fatto della presentazione dell'offerta si intendono accettate, da parte della Ditta concorrente, tutte le condizioni della presente gara.

ART. 7 - ELEMENTI DELL'OFFERTA

L'appalto sarà affidato alla ditta che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata ai sensi dell'art. 83 del D.lgs. 12/04/2006 n. 163 e successive modifiche, in base all'esame dei seguenti elementi e relativi coefficienti espressi in centesimi:

Prezzo offerto	Fino a punti	50
Qualità del Progetto per la sua realizzazione e svolgimento	Fino a punti	30
Qualificazione del personale	Fino a punti	20

I suddetti elementi saranno valutati come segue:

Prezzo.

Verrà assegnato il punteggio max di 50 punti all'offerta della ditta che avrà presentato il prezzo complessivo (riferito cioè all'intera durata contrattuale) di 3 + 3 anni) più basso. Quindi per le altre offerte il prezzo sarà determinato in misura inversamente proporzionale, nel modo seguente:

$$\text{prezzo offerto dalla ditta} : \text{prezzo più basso offerto} = 50 : \alpha$$

$$\alpha = \text{prezzo più basso} \times 50 / \text{prezzo offerto}$$

Ai sensi dell'articolo 86 comma 3 del Dlgs 163 /2006 e seguenti l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di chiedere all'offerente le necessarie giustificazioni, valutate le quali essa può rigettare l'offerta, escludendo l'impresa dalla gara.

Qualità del progetto per la sua realizzazione e svolgimento.

La valutazione avverrà sulla base dei seguenti criteri:

<p>Struttura organizzativa e tecnologica.</p> <p>Organizzazione proposta per la gestione del servizio, organizzazione dei team di lavoro, pianificazione e conduzione del servizio e soluzioni operative proposte per fronteggiare situazioni che richiedano interventi massivi urgenti, l'aumento del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività.</p>	<p>Fino a punti</p> <p>12</p>
<p>Affiancamento di inizio fornitura.</p> <p>Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposte per la presa in carico del servizio: costituiranno elemento di valutazione le modalità organizzative e di processo, il piano di presa in carico ed il piano di rilascio a fine fornitura.</p>	<p>Fino a punti</p> <p>3</p>
<p>Soluzioni tecnico / progettuali per l'erogazione del servizio.</p> <p>Qualità e affidabilità della piattaforma telefonica e di connettività, qualità ed affidabilità dell'infrastruttura informatica del sistema di contact center, soluzione proposta in termini di metodologia ed organizzazione della rilevazione per valutare la soddisfazione dell'utente.</p>	<p>Fino a punti</p> <p>9</p>
<p>Qualità dei servizi erogati.</p> <p>Soluzioni organizzative che la Ditta si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché per consentire all'Amministrazione un immediato controllo sulla qualità del servizio erogato.</p>	<p>Fino a punti</p> <p>6</p>

La lunghezza del progetto presentato non dovrà superare le sei facciate in A4, con non più di trenta righe per facciata.

Qualificazione del personale.

La valutazione avverrà sulla base dei seguenti criteri :

Curriculum professionale del responsabile o dei responsabili del Progetto.	Fino a punti	2
Titolo di studio degli operatori.	Fino a punti	2
Numero di operatori che la ditta intende utilizzare: 2 punti, fino a un massimo di 10 punti, per ogni risorsa in più rispetto al minimo di due operatori previsto dal Capitolato.	Fino a punti	10
Progetto di formazione e aggiornamenti del personale da parte della ditta.	Fino a punti	6

ART. 8 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO

La Ditta affidataria sarà considerata quella che dalla somma dei punteggi ottenuti in sede di valutazione qualitativa ed in sede di valutazione economica dei prezzi offerti avrà ottenuto il punteggio globalmente più alto.

In caso di parità di punteggi verrà data prevalenza all'offerta che avrà ottenuto il maggior punteggio per l'elemento prezzo.

Non saranno prese in considerazione offerte espresse in modo indeterminato, condizionate, equivocabili e difformi dalle richieste

Saranno altresì escluse dalla gara eventuali offerte nelle quali venissero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura in merito alle condizioni specificate nel Capitolato ovvero che siano sottoposte a condizione ovvero che sostituiscano, modifichino e/o integrino le predette condizioni, nonché le offerte incomplete e/o parziali.

L'Amministrazione si riserva di aggiudicare il servizio anche nel caso di presentazione o di ammissione di una sola offerta valida.

Qualora talune offerte, ai sensi dell'art. 86 comma 3 del D.Lgs. 163/06, presentino carattere anormalmente basso rispetto alla prestazione, l'Amministrazione, prima di escluderle, chiederà per iscritto la precisazione in

merito agli elementi costitutivi dell'offerta ritenuti pertinenti e li verificherà tenendo conto di tutte le spiegazioni ricevute.

Le operazioni per la verifica della regolarità della documentazione di rito avverranno in seduta pubblica come indicato nel Bando di Gara.

Le operazioni di attribuzione dei punteggi per la qualità del servizio, di competenza della Commissione Tecnica, si svolgeranno in seduta riservata.

Le operazioni di apertura delle offerte economiche e l'attribuzione del relativo punteggio, sempre di competenza della Commissione Tecnica, si svolgeranno invece in seduta pubblica, previa convocazione delle ditte ammesse alla gara.

Nella seduta si provvederà ad individuare la ditta che avrà acquisito il punteggio più elevato risultante dalla somma dei punteggi ottenuti dai tre suddetti parziali ed a definire il procedimento di graduatoria.

Saranno ammesse all'apertura delle offerte economiche le ditte che nella valutazione della documentazione inserita nella busta "requisiti tecnici" abbiano ottenuto almeno venticinque punti su cinquanta.

ART. 9 - DECORRENZA DEI VINCOLI

L'efficacia dell'affidamento rimane subordinata alla determinazione di affidamento definitiva del Dirigente Responsabile.

ART. 10 - SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della Ditta affidataria tutte le spese di gara e del contratto, quelle di bollo e registro, nonché le imposte e tasse, presenti e future, esclusa l'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.) per la quale la stessa ha diritto di rivalsa a norma di legge.

ART. 11 - COSTI PER LA SICUREZZA

Relativamente agli oneri relativi alla sicurezza, di cui all'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, si precisa che l'adozione delle misure necessarie ed il rispetto di tutte le norme generali in materia di sicurezza rientrano nei rischi specifici propri dell'attività e non comportano nuovi costi per la gestione della sicurezza.

ART. 12 – CAUZIONE

A garanzia dell'osservanza degli obblighi del contratto, la Ditta, al momento della stipula del contratto, dovrà presentare idonea cauzione, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale, da costituire in uno dei modi consentiti dalle norme vigenti, con eventuale applicazione della riduzione qualora la Ditta dichiari e documenti di possedere la certificazione di qualità di cui all'art. 75, comma 7, del D.Lgs. 163/2006.

Qualora la garanzia venga costituita mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa, dal relativo atto deve risultare che il fidejussore si obbliga, incondizionatamente e senza riserva alcuna, dietro semplice richiesta dell'Amministrazione ed entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa raccomandata, a versare la somma dovuta, con esclusione, in ogni caso, quindi, del beneficio della preventiva escussione di cui all'art. 1944 C.C. ed, in ogni caso, la decadenza di cui all'art. 1957 C.C..

La cauzione resta vincolata per la Ditta affidataria per tutta la durata del contratto e viene restituita dall'Amministrazione dopo aver accertato che la Ditta ha adempiuto a tutti i suoi obblighi e, comunque, fino a quando non sia stata definita ogni eventuale eccezione o controversia per cui l'Amministrazione nulla ha più da pretendere. Per quanto non previsto in questa sede si fa riferimento alle disposizioni dell'art. 11 del D.Lgs. 163/2006.

ART. 13 - DOMICILIO LEGALE DELLA DITTA AFFIDATARIA

Agli effetti del rapporto contrattuale, il domicilio legale della Ditta affidataria, con sede in altra città rispetto all'Amministrazione comunale, si intende in Ferrara presso la Casa Municipale – P.zza del Municipio n. 2.

ART. 14 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Ditta dovrà essere in grado di garantire, fin dalla data di assunzione del servizio, la presenza di personale competente, adeguatamente formato, addestrato alla formulazione delle risposte ai quesiti posti dagli utenti ed in grado di fornire tutte le informazioni richieste dai contribuenti.

La Ditta dovrà garantire la presenza costante di almeno due operatori adeguatamente formati ed addestrati allo svolgimento del servizio di gestione del call center. In occasione delle scadenze dei principali tributi ed in altri casi in cui si verificano picchi di chiamate ovvero dietro formale richiesta da parte dell'Amministrazione la Ditta dovrà assicurare che il servizio venga svolto da almeno quattro operatori, adeguatamente formati ed addestrati.

La Ditta affidataria dovrà nominare, comunicandone il nominativo all'Amministrazione, almeno un referente responsabile del controllo, al quale sarà imputato ogni disservizio conseguente all'attività svolta dagli operatori

della Ditta. Il referente dovrà essere sempre reperibile e contattabile dal Servizio Servizi Tributarî durante gli orari e le giornate di erogazione del servizio

Gli operatori ed il/i referente/i del Call Center dovranno presentarsi, su richiesta del Servizio, anche ogni 30 giorni (ovvero con cadenza diversa, da concordare con il Servizio Servizi Tributarî) presso la sede degli Uffici di via Maverna n. 4 a Ferrara o altra sede preventivamente comunicata, al fine di verificare la loro competenza alla risposta e ricevere gli aggiornamenti.

Nel caso in cui, al momento della verifica, il personale della Ditta non dimostri adeguata preparazione, l'Amministrazione ha facoltà di affidare il servizio alla ditta che ha conseguito il punteggio immediatamente più basso.

ART. 15 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

Sono a carico della Ditta, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento del contratto. La Ditta si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico della Ditta, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. La Ditta non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Amministrazione. La Ditta si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

La Ditta si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione, nonché a dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto. La Ditta è tenuta a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Ditta è tenuta a comunicare all'Amministrazione ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

La Ditta, prima della stipula del contratto e comunque nel termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione definitiva dovrà fornire al Servizio Servizi Tributarî del Comune di Ferrara i nominativi del o dei referenti e l'elenco dei soggetti che verranno incaricati di erogare il servizio oggetto della presente procedura ed i curricula degli stessi nei quali dovranno essere indicati espressamente i titoli di studio e l'esperienza professionale di ciascuno.

ART. 16 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

La Ditta affidataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. In particolare gli obblighi in materia di riservatezza devono essere rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti in essere con l'Amministrazione. L'obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto. La Ditta pertanto dovrà adottare tutte le misure di sicurezza necessarie a prevenire i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità per le quali è stato raccolto, manlevando espressamente l'Amministrazione da ogni responsabilità al riguardo.

La Ditta è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Ditta affidataria sarà tenuta a risarcire gli eventuali danni all'Amministrazione.

La Ditta e l'Amministrazione con la sottoscrizione del contratto daranno atto:

- 1) di essersi reciprocamente scambiate l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2013 e s.m.i., manifestando, ove necessario, il relativo consenso al trattamento ai sensi art. 23 del medesimo decreto;
- 2) che i rispettivi dati saranno trattati manualmente ovvero con l'ausilio di mezzi informatici, elettronici o comunque automatizzati, per finalità strettamente connesse alla gestione ed esecuzione della prestazione contattarle;
- 3) ai sensi art. 29 D.Lgs. 196/2003 nominerà la Ditta, nella persona del suo rappresentante legale, che con la formulazione dell'offerta implicitamente accetta, quale responsabile per il trattamento dei dati dei soggetti terzi che richiede il servizio di cui al presente Capitolato.

ART. 17 - OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA VERSO IL PERSONALE DIPENDENTE

La Ditta affidataria si obbliga a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi. La Ditta stessa s'impegna altresì a regolare, nei confronti dei propri dipendenti, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dai vigenti contratti collettivi di lavoro per la categoria e la località in cui i lavori si svolgono.

La Ditta affidataria esonera pertanto fin da ora l'Amministrazione comunale, nella maniera più ampia, da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare dalle omesse assicurazioni obbligatorie del personale addetto alle prestazioni di cui sopra e, comunque, da qualsiasi violazione od errata applicazione della normativa sopra richiamata.

ART. 18 - ESONERO DI RESPONSABILITÀ PER L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

La Ditta affidataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- 1) A persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà della Ditta stessa.
- 2) A persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione comunale.
- 3) A terzi e/o cose di loro proprietà.

ART. 19 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Tutti gli oneri che l'aggiudicatario dovrà sostenere per l'adempimento degli obblighi fissati nel presente Capitolato saranno compensati in base al prezzo presentato in sede di offerta, senza che la Ditta abbia nulla di ulteriore da pretendere per qualsiasi ragione o titolo.

Le fatture, da presentare con cadenza mensile, dovranno essere intestate a: "Comune di Ferrara - Servizio Servizi Tributarî - Via Monsignor Luigi Maverna n. 4 - 44122 Ferrara" ed inviate esclusivamente in formato elettronico, al Protocollo del Servizio Contabilità e Bilancio del Comune di Ferrara, preferibilmente in formato .PDF, tramite e-mail all'indirizzo: ragioneria@cert.comune.fe.it

Le fatture verranno pagate dal Servizio Contabilità del Comune di Ferrara, dopo essere state debitamente viste per la loro regolarità e liquidate

dal Servizio Servizi Tributarî, entro il termine di 60 (sessanta) giorni, a partire dal giorno del loro ricevimento.

Del giorno di ricevimento delle fatture fa fede il timbro - datario apposto su ciascuna di esse dall'Ufficio Partitario del Servizio Contabilit .

ART. 20 - TRACCIABILIT  DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, la Ditta affidataria si impegna a rispettare quanto previsto dalla disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilit  dei flussi finanziari. In particolare la Ditta   tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla variazione qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del conto corrente/i dedicato, nonch  le generalit  (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto.

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi dell'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilit  delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

Le medesime disposizioni devono essere rispettate anche dall'eventuale subappaltatore.

ART. 21 - REVISIONE DEI PREZZI

Il corrispettivo si intende immodificabile nel primo anno di validit  del presente contratto.

Detto corrispettivo potr  essere soggetto a revisione annuale, a partire dal secondo anno. Per l'adeguamento del corrispettivo si terr  conto delle variazioni, in aumento o in diminuzione, che si saranno verificate nel costo del servizio (valori ISTAT), nel rispetto dell'art. 115 del D.Lgs. 163/06.

ART. 22 - INADEMPIENZE E PENALIT 

Qualora l'Amministrazione abbia fondato motivo di ritenere che la Ditta affidataria abbia fornito un'informazione errata ad un utente oppure che da parte del Call Center non sia stata data risposta alla domanda formulata da un utente ovvero nel caso in cui si siano oltrepassati i ragionevoli tempi di attesa, l'Amministrazione comunale contester  tale circostanza per iscritto, mediante lettera raccomandata oppure tramite posta elettronica o PEC, al responsabile della Ditta medesima.

La Ditta entro 7 giorni potrà presentare controdeduzioni, utilizzando i medesimi strumenti, producendo documentazioni a propria discolpa.

Al verificarsi della terza contestazione, l'Amministrazione procederà a richiedere una penalità monetaria di € 100,00 per ogni violazione, da decurtare sull'importo della fattura presentata mensilmente dalla Ditta, senza alcuna preventiva contestazione.

In caso di mancata reperibilità del personale referente responsabile verrà applicata un penale pari a € 100,00 (Euro cento) per ogni giorno di irreperibilità da applicare sull'importo del mese relativo al disservizio.

Nel caso di violazione delle prescrizioni relative alla riservatezza e tutela dei dati verrà applicata una penale di € 250 (Euro duecentocinquanta) per ogni violazione, fatti salvi eventuali ulteriori danni derivanti da tale violazione che saranno comunque a carico della Ditta aggiudicataria. Restano comunque in capo all'appaltatore tutte le responsabilità penali che dovessero derivare da tale violazioni.

In presenza di uno dei casi di cui ai punti 1, 2 e 3 del successivo art. 23, l'Amministrazione procederà, a carico della Ditta aggiudicataria, ad applicare una penalità pari al 15% del corrispettivo annuale, con riserva di valutare e richiedere gli eventuali ed ulteriori danni.

ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E SUOI EFFETTI

L'Amministrazione comunale potrà procedere alla risoluzione del contratto in presenza di uno dei seguenti casi:

- 1) Mancata osservanza, da parte della Ditta, dei propri obblighi contrattuali.
- 2) Sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte della Ditta del servizio affidato, contestata regolarmente e non rimossa.
- 3) Violazione degli orari prestabiliti o concordati con l'Amministrazione, contestata regolarmente e non rimossa.
- 4) Cessazione dell'impresa, cessazione di attività, concordato preventivo, fallimento, concordato fallimentare, liquidazione coatta amministrativa, procedure concorsuali in genere o stato di moratoria.
- 5) Fusione della società o dell'impresa con altra o incorporazione, quando l'Amministrazione non ritenga di continuare il suo rapporto contrattuale con gli altri soci o la nuova società o impresa.

L'Amministrazione appaltante il servizio, conseguentemente, potrà procedere all'incameramento del deposito cauzionale e/o rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti della Ditta affidataria, fatta salva ogni altra azione che il

Comune ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi o il risarcimento dei danni subiti ed inoltre provvederà all'esecuzione in danno delle operazioni interrotte, addebitando alla Ditta la spesa eccedente l'importo contrattuale per il servizio non prestato.

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Amministrazione il diritto di affidare a terzi la fornitura per l'esecuzione in danno dell'impresa inadempiente.

All'impresa inadempiente sono addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto, prelevando le stesse dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa inadempiente. Qualora il deposito cauzionale dovesse essere conseguentemente incamerato, parzialmente o totalmente, la Ditta dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore iniziale la cauzione nel termine di 15 giorni da quello del prelievo, sotto pena di decadenza dal contratto e della perdita della cauzione medesima. La cauzione verrà incamerata senza bisogno di alcun atto.

Al fine di verificare il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato, con particolare attenzione alla cortesia verso l'utente ed alla correttezza, adeguatezza e tempestività, delle informazioni fornite, l'Amministrazione si riserva la facoltà di concordare riunioni con il referente dell'appaltatore e/o subappaltatore e di far eventualmente attivare la registrazione a campione delle telefonate previa informativa all'utente.

L'Amministrazione inoltre ha facoltà di recedere dal contratto qualora vengano aboliti i tributi oggetto del servizio.

ART. 24 - PAGAMENTO DI PENALITA', DANNI E SPESE

Per ottenere il pagamento delle penalità o la rifusione dei danni o il rimborso delle eventuali spese l'Amministrazione comunale può rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti della Ditta affidataria.

ART. 25 - DIVIETO DI CESSIONE

E' fatto divieto alla Ditta di cedere, anche parzialmente, il contratto assunto sotto la comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto, salvo i maggiori danni accertati.

ART. 26 – SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto. La Ditta affidataria deve indicare esplicitamente quella che intende proporre come subappaltatrice la quale, a sua

volta, deve ricevere espressa autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Nell'eventualità che la Ditta affidataria intenda servirsi dell'istituto del subappalto, la Ditta subappaltatrice dovrà conformarsi alla disciplina vigente, ivi compresa quella degli obblighi di tracciabilità ed delle norme comportamentali vigenti.

ART. 27 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale, é competente il Foro di Ferrara.

ART. 28 - RINVIO ALLE DISPOSIZIONI REGOLAMENTARI E LEGISLATIVE VIGENTI

Per quanto non previsto nel presente Capitolato ed a completamento delle disposizioni in esso contenute si applicano le norme di legge in materia. Con particolare riferimento alle norme del R.D. 18 novembre 1923 n. 2440, contenenti nuove disposizioni per l'amministrazione del patrimonio e della contabilità generale dello Stato e del R.D. 23 maggio 1924 n. 827, che approva il regolamento di attuazione relativo ed alle successive modificazioni ed integrazioni. Nonché a quelle del D.Lgs. 163/2006, ove richiamato espressamente. E del regolamento dei contratti del Comune di Ferrara.