

**Richiesta di offerta  
per la fornitura di servizi di  
Contact Center specializzato  
relativo ai servizi erogati da Lepida SpA**

## Sommario

1	Premessa.....	3
2	Oggetto.....	3
3	Servizi richiesti.....	4
3.1	Servizi erogati da Lepida SpA.....	4
3.2	Descrizione dei servizi richiesti.....	5
3.3	Modalità di erogazione dei servizi.....	5
3.4	Requisiti e competenze.....	6
4	Durata contrattuale.....	7
5	Contenuto dell'offerta tecnica.....	7
6	Articolazione e valutazione dell'offerta tecnica ed economica.....	8
7	Fatturazione e modalità di pagamento.....	9
8	Livelli di servizio e penali.....	9
9	Risoluzione del contratto.....	10
10	Cause di recesso.....	11
10.1	Modalità di recesso.....	11
10.2	Comunicazione dell'Impresa.....	11
10.3	Facoltà di recesso.....	12
10.4	Effetto del recesso.....	12
11	Cause di forza maggiore.....	12
12	Riservatezza.....	12
13	Trasparenza.....	13
14	Obblighi di legge.....	13
14.1	Trattamento dei dati personali, consenso al trattamento.....	13
14.2	Osservanza della normativa sull'appalto di manodopera.....	14
14.3	Applicabilità dei contratti Collettivi di Lavoro e contributi previdenziali ad assicurativi.....	15
14.4	Tutela Ambientale.....	15
14.5	Norme di sicurezza / D.Lgs. 81/2008e s.m.i.....	15
14.6	Documentazione antimafia.....	16
15	Privative e brevetti.....	16
16	Proprietà del software realizzato.....	17
16.1	Proprietà intellettuale.....	17
16.2	Azioni per violazioni di diritti di proprietà intellettuale.....	18
17	Controversie.....	18
18	Clausola finale.....	19
19	Pubblicazione su sito Web Lepida SpA.....	19

## 1 Premessa

Lepida SpA gestisce le infrastrutture di telecomunicazione regionali (la rete Lepida e la rete radiomobile ERrete), erogando per gli Enti soci servizi di connettività e servizi telematici, avvalendosi anche di fornitori esterni.

Lepida SpA intende garantire agli Enti soci un punto di contatto specializzato (*Contact Center*), complementare ai vari Help Desk specifici previsti per ciascun servizio, che garantisca una prima risposta e un primo supporto alle richieste, alle segnalazioni e alle esigenze degli Enti relativamente ai servizi erogati da Lepida SpA.

## 2 Oggetto

Oggetto della presente Richiesta di offerta è la fornitura di servizi di *Contact Center* specializzato relativo ai servizi erogati da Lepida SpA.

I servizi richiesti dovranno essere erogati durante i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

I servizi dovranno essere erogati dai locali dell'aggiudicatario secondo procedure stabilite da Lepida SpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra Lepida SpA e l'Aggiudicatario.

Lepida SpA garantirà, all'avvio della fornitura, una formazione, da svolgersi presso i locali dell'aggiudicatario, per gli addetti al *Contact Center* specializzato sui propri servizi e sulle procedure da adottare. Inoltre, si prevedono sessioni periodiche di verifiche e confronto sull'andamento dei servizi, di norma settimanali, anche presso i locali dell'aggiudicatario. A tal fine, i locali dell'aggiudicatario dovranno essere localizzati nell'area di Bologna.

Lepida SpA si riserva comunque il diritto a controllare lo svolgimento del servizio nei tempi e nei modi che riterrà più idonei.

L'importo annuo massimo previsto per la fornitura è di **Euro 35.000,00 (trentacinquemila/00) IVA esclusa per un totale sui tre anni di Euro 105.000,00 (centocinquemila/00) IVA esclusa**

Il contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di accettazione dell'offerta da parte di Lepida SpA.

Il contratto può essere rinnovato mediante comunicazione scritta da parte di Lepida SpA annualmente fino ad un massimo di tre anni.

Lepida S.p.A. si riserva di non assegnare la fornitura richiesta se, a proprio insindacabile giudizio, le offerte presentate non risulteranno congrue o valide per soddisfare le esigenze esposte.

Lepida S.p.A. si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in caso di un'unica offerta ammissibile, se ritenuta economicamente conveniente.

In caso di parità di due o più offerte, Lepida S.p.A. procederà ad aggiudicarla a suo insindacabile giudizio alla ditta concorrente che riterrà più opportuna.

**Pena l'esclusione**, la Ditta concorrente dovrà far pervenire la documentazione richiesta nel presente documento (di seguito anche solamente "offerta") secondo le seguenti modalità:

- a) Inoltro di un file formato pdf protetto da password contenente l'offerta alla segreteria di Lepida S.p.A. via e-mail all'indirizzo [segreteria@lepida.it](mailto:segreteria@lepida.it) entro e non oltre il giorno 11/06/2010 alle ore 12,00.
- b) Inoltro dalle ore 13,00 alle ore 17,00 del giorno 11/06/2010 delle password per la lettura dell'offerta.

Ad avvenuta scadenza del termine di cui al precedente punto a) non sarà riconosciuta valida alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente; l'offerta presentata non può essere ritirata.

Se alla scadenza del termine di cui al precedente punto b) non sarà pervenuta la password necessaria per la lettura dell'offerta (documento pdf), la relativa offerta, anche se pervenuta nei termini di cui al precedente punto a) verrà esclusa.

E' ammessa offerta successiva, purché entro il termine di scadenza di cui al precedente punto a), a sostituzione o ad integrazione della precedente. In tal caso, e pena l'esclusione, la Ditta Concorrente dovrà far pervenire le password necessarie per poter leggere i documenti inviati.

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente documento.

La persona di contatto per eventuali chiarimenti è:

Kussai Shahin – [kussai.shahin@lepida.it](mailto:kussai.shahin@lepida.it)

### **3 Servizi richiesti**

Il *Contact Center* sarà il punto di contatto specializzato di Lepida SpA per tutti gli Enti per garantire una prima risposta e un primo supporto alle richieste, alle segnalazioni e alle esigenze relative ai servizi erogati ad oggi da Lepida SpA e per quelli in fase di attivazione per i quali è prevista l'erogazione nei prossimi mesi.

#### **3.1 Servizi erogati da Lepida SpA**

A titolo indicativo e non esaustivo, si riportano di seguito i principali servizi erogati da Lepida SpA:

- Servizi di connettività attraverso la rete Lepida (la rete privata a banda larga della Pubblica Amministrazione dell'Emilia-Romagna). L'accesso alla rete Lepida da parte degli Enti è garantito nella maggior parte dei casi in fibra ottica, negli altri attraverso collegamenti wireless o collegamenti di tipo xDSL e satellitari acquisiti da operatori pubblici.
- Servizi di comunicazione mobile attraverso la rete ERretre (la rete radiomobile regionale a standard TETRA per i servizi di emergenza della Regione Emilia-Romagna). I principali utilizzatori della rete sono la Sanità, la Protezione Civile, le Polizie Municipali e Provinciali della regione.
- Servizi telematici basati principalmente su applicazioni web oltre ad alcuni servizi applicativi e servizi di videocomunicazione.

Per ciascuno dei servizi Lepida SpA fornirà una procedura da seguire da parte del *Contact Center* a seconda della tipologia delle possibili richieste da parte degli Enti.

### **3.2 Descrizione dei servizi richiesti**

I servizi richiesti al *Contact Center* possono essere così descritti:

- ricezione delle richieste e delle segnalazioni provenienti dagli Enti relativamente ai servizi erogati da Lepida SpA;
- approfondimento delle richieste e delle segnalazioni, elaborando una prima analisi tecnica in caso di malfunzionamenti, in modo da fornire una prima risposta e un primo supporto agli Enti;
- inserimento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing messo a disposizione da Lepida SpA;
- inoltro delle richieste, delle segnalazioni e delle prime risposte fornite all'area di competenza di Lepida SpA secondo modalità operative che saranno fornite all'Aggiudicatario da Lepida SpA.

### **3.3 Modalità di erogazione dei servizi**

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste garantendo una adeguata professionalità e competenza del personale impegnato nel *Contact Center*.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere una figura di Service Manager per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato nel *Contact Center*.

Le comunicazioni provenienti dagli Enti verso il *Contact Center* potranno avvenire principalmente a mezzo telefono o e-mail.

Al momento, il numero medio di contatti giornalieri è stimato in circa 20 al giorno. Tuttavia il servizio dovrà essere garantito anche per i servizi in fase di attivazione che entreranno a regime nel corso dei prossimi mesi. Pertanto il numero dei contatti da gestire può incrementarsi durante il periodo di fornitura. Il numero di chiamate stimate a regime è quantificabile in circa 50.

Sarà valutata positivamente in sede di valutazione tecnica la capacità di gestione dei contatti giornalieri (quelli previsti ad oggi e nell'ipotesi di incrementi futuri) con particolare riferimento alle capacità degli eventuali strumenti utilizzati e al dimensionamento e gestione delle risorse allocate.

Le ditte concorrenti devono pertanto evidenziare, nella loro offerta tecnica, le modalità con cui intendono gestire un eventuale incremento significativo del numero di contatti giornalieri.

Lepida SpA metterà a disposizione dell'Aggiudicatario un sistema di trouble ticketing accessibile via web.

Spetterà all'Aggiudicatario mettere a disposizione tutte le dotazioni tecnologiche (ad es. i telefoni, i computer, le connessioni Internet e quanto altro necessario) per realizzare le attività richieste nella presente richiesta di offerta.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione uno o più numeri telefonici dedicati, e un indirizzo e-mail, attraverso i quali dovranno avvenire tutte le comunicazioni dirette al *Contact Center*. Lepida SpA fornirà numeri di telefono e indirizzo mail che saranno indirizzati verso quelli dell'Aggiudicatario.

### **3.4 Requisiti e competenze**

La ditta concorrente dovrà avere comprovate esperienze nella fornitura di servizi analoghi a quelli richiesti nella presente richiesta di offerta.

Saranno valutati positivamente anche gli aspetti di formazione ed aggiornamento del personale per lo svolgimento di attività di *Contact Center*.

Il personale di *Contact Center* dovrà inoltre possedere i seguenti requisiti:

- lingua italiana parlata correntemente;
- conoscenza della lingua inglese a livello base;
- capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici e telematici;
- competenze sistemiche di base su server (Unix/linux e Windows) e applicazioni web;
- competenze di reti di telecomunicazioni fisse e radio;
- competenze ed esperienza in ambito *Contact Center*.

Il Service Manager dovrà possedere i seguenti requisiti:

- capacità di coordinamento e gestione di risorse umane nell'assolvimento dei compiti necessari per la fornitura dei servizi richiesti;

- esperienza in ambito di gestione risorse nella fornitura di servizi di *Contact Center*;
- esperienza di utilizzo avanzato dei principali strumenti informatici e di gestione di servizi telematici.

#### **4 Durata contrattuale**

Il contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di accettazione dell'offerta da parte di Lepida SpA.

Il contratto può essere rinnovato mediante comunicazione scritta da parte di Lepida SpA annualmente fino ad un massimo di tre anni.

#### **5 Contenuto dell'offerta tecnica**

L'offerta tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana e dovrà descrivere in dettaglio la modalità attraverso la quale la ditta concorrente intende erogare i servizi richiesti nei paragrafi precedenti e includere tutti gli elementi ritenuti utili ai fini della valutazione dell'offerta medesima.

L'offerta tecnica dovrà avere una lunghezza massima indicativa di 30 pagine formato A4 e dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, rispettando la numerazione di seguito riportata:

1. Presentazione dell'impresa concorrente: dovrà descrivere l'azienda e le sue attività, con particolare riferimento a quelle oggetto della presente gara ed eventuali certificazioni possedute; dovrà inoltre indicare la sede operativa di erogazione dei servizi richiesti;
2. Esperienza maturata dall'impresa concorrente: dovrà descrivere le precedenti esperienze maturate dall'impresa concorrente in attività analoghe a quelle oggetto della presente gara.
3. Modalità di erogazione del servizio: dovrà descrivere come l'impresa concorrente intende erogare i servizi oggetto di gara, con particolare riferimento al numero di persone messe a disposizione e all'organizzazione dei turni;
4. Descrizione degli strumenti utilizzati per la ricezione e gestione dei contatti provenienti dagli Enti verso il *Contact Center* a mezzo telefono e e-mail; dovrà inoltre riportare il numero di chiamate contemporanee che il *Contact Center* sarà in grado di gestire, descrivendo eventuali meccanismi di messa in attesa delle chiamate impiegati;
5. Profilo professionale del personale messo a disposizione: dovrà descrivere la formazione e le competenze del personale messo a disposizione per lo svolgimento delle attività richieste;
6. Modalità di gestione di un eventuale incremento dei contatti: dovrà descrivere come si intende far fronte ad un incremento sostanziale delle richieste o segnalazioni giornaliere.

## 6 Articolazione e valutazione dell'offerta tecnica ed economica

### Offerta Tecnica

L'offerta tecnica potrà comportare l'assegnazione di un punteggio massimo di **30 punti su 100** e dovrà contenere tutte le informazioni richieste nel presente documento pena l'esclusione dalla presente Richiesta di offerta.

Il punteggio minimo per essere ammessi alla presente Richiesta di offerta è individuato in 18 punti.

I criteri per la definizione del punteggio tecnico saranno:

- esperienza maturata dal fornitore in attività analoghe a quelle oggetto di gara: massimo punti 5.
- modalità di erogazione dei servizi, numero personale messo a disposizione ed organizzazione turni: massimo punti 10;
- capacità di gestire più segnalazioni/richieste contemporanee: massimo punti 5;
- modalità di gestione di un eventuale incremento del numero di segnalazioni/richieste giornaliere: massimo punti 3 ;
- profilo professionale del personale messo a disposizione: massimo punti 7;

Inoltre, a pena l'esclusione, la Ditta Concorrente deve dichiarare nell'offerta di accettare e specificatamente approvare quanto definito nei paragrafi, 7 e successivi di cui alla presente richiesta di offerta.

### Offerta Economica

L'importo annuo massimo previsto per la fornitura è di Euro €35.000,00 (trentacinquemila/00) IVA esclusa.

Sarà attribuito il punteggio massimo di **70 punti su 100** all'offerta economica della Ditta Concorrente che risulterà aver offerto il prezzo in Euro più basso. Alle altre Ditte concorrenti verrà attribuito un punteggio economico determinato mediante l'applicazione della formula di seguito indicata:

$$P_i = 70 \times \frac{O_{\text{minima}}}{O_i}$$

dove:

P<sub>i</sub>: punteggio assegnato alla offerta economica i-esima

O<sub>i</sub>: offerta economica i-esima, pari al prezzo in Euro offerto dalla Ditta i-esima

O<sub>minima</sub>: offerta economica più bassa

## 7 Fatturazione e modalità di pagamento

Le fatturazioni potranno avvenire a seguito del servizio erogato con cadenza bimestrale posticipata..

Le fatture verranno liquidate a mezzo bonifico bancario nel termine dei novanta giorni fine mese data fattura, previo visto di regolare esecuzione rilasciato dal responsabile Lepida S.p.A in fase di approvazione della reportistica di cui al successivo paragrafo,.

## 8 Livelli di servizio e penali

Le penali sono applicate in funzione degli scostamenti dagli SLA target definiti, registrati nel Periodo di osservazione.

Si applicano le seguenti definizioni:

- Periodo di osservazione: periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. Il periodo di osservazione per i servizi oggetto della presente fornitura è di 2 (due) mesi solari.
- Tempo attesa telefono: tempo massimo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte del personale del *Contact Center*;
- Tempo presa in carico richiesta/segnalazione: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione da parte dell'Ente e l'apertura del ticket sul sistema di trouble ticketing Lepida SpA (compreso l'inoltro a Lepida SpA).

Il personale del *Contact Center* sarà tenuto a rispettare i seguenti livelli di servizio:

<b>Parametro</b>	<b>Tempo massimo consentito</b>
Tempo attesa telefono	2 minuti
Tempo presa in carico richiesta/segnalazione	15 minuti

Qualora non ottemperi ai livelli di servizio sopra riportati, l'Aggiudicatario sarà soggetto alle **seguenti penali**:

<b>Parametro</b>	<b>Penale</b>
Tempo attesa telefono	100 euro per ora di scostamento
Tempo presa in carico richiesta/segnalazione	100 euro per ora di scostamento

Per il calcolo delle penali si considera come scostamento dagli SLA, nel periodo di osservazione, la sommatoria dei minuti eccedenti quelli consentiti, per ogni parametro identificato.

Ai fini del calcolo dello scostamento espresso in ore tra i tempi misurati e quelli richiesti, i primi dovranno essere arrotondati nel modo seguente:

- aumento o riduzione di 1 ora: si arrotonda a 0 ore per scostamenti compresi tra 0 e 29 minuti ed 1 ora per scostamenti superiori.

Sempre ai fini del calcolo dello scostamento le chiamate senza risposta da parte del personale del contact center verrà conteggiata come uno scostamento di 5 minuti.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera la ditta aggiudicataria dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

L'importo relativo alla penale sarà trattenuto sul pagamento successivo all'addebito. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

L'Aggiudicatario dovrà fornire, con cadenza bimestrale, una reportistica relativa al periodo di osservazione in cui dovrà essere data evidenza di:

- numero di chiamate ricevute;
- numero di chiamate con tempo di attesa entro il tempo massimo consentito;
- numero di chiamate con tempo di attesa oltre il tempo massimo consentito;
- numero di chiamate senza risposta
- sommatoria dei minuti di attesa eccedenti il tempo massimo consentito, per ogni chiamata, compreso il conteggio delle chiamate senza risposta;
- numero di ticket aperti;
- numero di ticket presi in carico entro il tempo massimo consentito;
- numero di ticket presi in carico oltre il tempo massimo consentito;
- sommatoria dei minuti eccedenti il tempo massimo consentito, per ogni ticket preso in carico.

Nella reportistica, oltre ad indicare i parametri effettivamente misurati nel periodo di osservazione, la ditta aggiudicataria dovrà inoltre indicare anche per ciascuno dei parametri sopraelencati il calcolo analitico delle penali eventualmente dovute.

L'Aggiudicatario dovrà in ogni caso consentire a Lepida SpA di accedere, con preavviso di almeno 14 giorni, alla fonte dati della reportistica richiesta

## **9 Risoluzione del contratto**

Fermo restando le applicazioni delle penali, Lepida S.p.A. potrà avvalersi della facoltà di risoluzione di diritto del contratto e degli eventuali ordini generati dal medesimo ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento del danno, nei seguenti casi:

- violazione degli obblighi di “Riservatezza”
- violazione degli obblighi di legge
- Scostamento dagli SLA nel periodo di osservazione superiore alle 5 ore

Oltre ai casi previsti, Lepida S.p.A. potrà avvalersi della facoltà di risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell’art 1454 c.c. qualora nel corso di esecuzione dello stesso, l’Impresa si renda colpevole di gravi negligenze e inadempienze rispetto gli obblighi assunti.

La risoluzione si verifica di diritto quando Lepida S.p.A. dichiara all'Impresa, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che intende avvalersi della presente clausola risolutiva ai sensi dell'art.1456 c.c. .

In tali casi è esclusa qualunque responsabilità di Lepida S.p.A. nei confronti dell'Impresa e Lepida S.p.A. medesima avrà diritto a far completare le prestazioni oggetto del presente contratto a terzi, addebitandone il maggior costo all'Impresa, fatta salva la richiesta di risarcimento dei danni nei confronti della stessa .

## **10 Cause di recesso**

### **10.1 Modalità di recesso**

Lepida S.p.A. si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa essere richiesto risarcimento od indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

1. cessione/locazione, da parte dell'Impresa, dell'azienda o del ramo di azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle prestazioni cui l'Impresa è obbligata ai sensi del presente contratto modifica della tipologia e/o forma giuridica dell'Impresa;
2. condanna, con sentenza passata in giudicato, di un legale rappresentante dell’ Impresa per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale o per delitti finanziari, nonché per delitti relativi alla gestione d'impresa che, per la loro natura e gravità, incidano sull'affidabilità e sulla moralità della stessa Impresa, o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;
3. fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, e messa in liquidazione dell’ Impresa.

### **10.2 Comunicazione dell'Impresa**

L'Impresa dovrà informare Lepida S.p.A., a mezzo raccomandata AR, del verificarsi di una delle ipotesi di cui ai precedenti punti 1, 2 e 3 (paragrafo 9.1) entro 15 gg. dalla data dell'evento.

### **10.3 Facoltà di recesso**

Lepida S.p.A. potrà esercitare la facoltà di recesso, di cui al paragrafo "Modalità di recesso" dandone comunicazione all'Impresa mediante raccomandata AR. da inviarsi entro 90 gg. dal ricevimento della raccomandata di cui al comma precedente o dalla data di conoscenza di fatto.

### **10.4 Effetto del recesso**

Il recesso avrà effetto dalla data del ricevimento da parte dell'Impresa della relativa comunicazione.

## **11 Cause di forza maggiore**

Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori dal controllo dell'Impresa, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni alla stessa imputabili e che, per natura ed entità, risulti tale da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali.

## **12 Riservatezza**

Qualsiasi notizia, documento, informazione o *know-how* concernente in modo diretto od indiretto l'organizzazione o l'attività di Lepida S.p.A. di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Impresa per qualsiasi motivo, dovrà essere tenuto riservato dall'Impresa e non potrà essere comunicato a terzi, in tutto od in parte, senza esplicita autorizzazione di Lepida S.p.A. stessa.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio. L'obbligo di riservatezza riguarda anche le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Impresa sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

È in ogni caso esclusa la duplicazione, la riproduzione, l'asportazione di documentazione di Lepida S.p.A. anche qualora contenesse notizie divenute già di pubblico dominio.

Detti obblighi sopravvivranno per un periodo di cinque anni dalla data di cessazione del presente contratto.

Qualora l'Impresa non adempia agli obblighi del presente articolo, Lepida S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. fatta salva la richiesta di risarcimento degli eventuali danni subiti.

## **13 Trasparenza**

L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:

- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di denaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Impresa non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa dell'Impresa, che è conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

## **14 Obblighi di legge**

### ***14.1 Trattamento dei dati personali, consenso al trattamento***

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti da Lepida S.p.A. a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'Autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori di Lepida S.p.A. individuati quali Incaricati del trattamento.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
- soggetti terzi fornitori di servizi per Lepida S.p.A. , o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela di Lepida S.p.A. in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate di Lepida S.p.A. nel rispetto di quanto previsto dall'art. 19 del D.Lgs. n. 196/03 nonché dal Regolamento regionale n. 2/2007 ed in particolare dall'art. 24 del Regolamento medesimo.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/03. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta a Lepida S.p.A. Viale Aldo Moro n. 64, 40127 Bologna.

#### ***14.2 Osservanza della normativa sull'appalto di manodopera***

L'Impresa si assume, in via piena ed esclusiva, qualsiasi responsabilità derivante dall'inosservanza delle norme contenute nel D.L.vo 276/03 e dall'accertamento da parte delle Autorità competenti e/o della Magistratura di ipotesi che implicino la costituzione del rapporto di lavoro, tenendo indenne Lepida S.p.A. da qualsiasi responsabilità o danno diretto o indiretto eventualmente conseguente alla contestazione di tali violazioni.

### **14.3 Applicabilità dei contratti Collettivi di Lavoro e contributi previdenziali ad assicurativi**

L'Impresa assicura il rispetto di tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, imposti dalle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico gli oneri relativi.

L'Impresa si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, che sono impiegati nelle prestazioni oggetto del presente contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del presente contratto, alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

L'Impresa si obbliga, inoltre, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza a fino alla sostituzione.

L'Impresa, dichiara di essere in regola con le disposizioni di legge in materia assicurativa, previdenziale, contributiva e antinfortunistica, assumendosi per questo piena e completa responsabilità sia civile che penale.

Lepida S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, all'Impresa anche a mezzo fax o via e-mail la documentazione idonea a comprovare l'avvenuto versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi.

I documenti richiesti dovranno pervenire a Lepida S.p.A. entro 15 giorni dalla richiesta, a pena di risoluzione del presente contratto e richiesta di risarcimento dei relativi danni.

Lepida S.p.A. in caso di violazione degli obblighi di cui sopra si riserva il diritto di operare una ritenuta fino al 10% dell'importo del presente contratto.

Tale ritenuta sarà rimborsata quando le Autorità competenti avranno dichiarato che l'Impresa si sia posta in regola ed in tal caso, la stessa non potrà vantare diritto alcuno per il ritardo pagamento.

### **14.4 Tutela Ambientale**

L'Impresa si impegna, nell'ambito delle attività relative alle prestazioni contrattuali in oggetto, ad osservare le disposizioni della normativa vigente in campo ambientale, con particolare riferimento al D.Lgs 5 febbraio 1997, n. 22 - Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio.

### **14.5 Norme di sicurezza / D.Lgs. 81/2008e s.m.i**

Durante l'esecuzione delle attività di cui al presente contratto, l'impresa deve assicurare che il personale incaricato adotti le misure di sicurezza previste. Le parti si impegnano, pertanto, alla piena osservanza del D.Lgs81/2008 e s.m.i, per cui, durante l'esecuzione

delle prestazioni in oggetto, dovranno adottare idonee misure preventive atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

#### **14.6 Documentazione antimafia**

Il presente contratto è stipulato ai sensi del D.L.vo 490/94 e DPR 252/98 e successive modificazioni ed integrazioni.

Lepida si riserva comunque il diritto di richiedere originale o copia autentica del certificato di iscrizione al Registro delle Imprese recante la dicitura antimafia di cui all'art. 9, comma 1, D.P.R. 3 giugno 1998 n.252, o per le Imprese straniere non aventi sede in Italia, certificato equipollente.

La Ditta aggiudicataria si obbliga sin da adesso a consegnare suddetto certificato emesso in data non anteriore a 6 (sei) mesi dalla data della richiesta da parte di Lepida SpA.

L'Impresa dovrà tempestivamente comunicare a Lepida S.p.A. le variazioni intervenute nel proprio assetto societario, presentando a Lepida S.p.A. la relativa documentazione per il conseguente aggiornamento dei dati e richiedendo alla Prefettura competente il rilascio a Lepida S.p.A. di nuova informativa antimafia.

Nel caso in cui le comunicazioni/informazioni prefettizie, pervenute successivamente alla stipula e nel corso della vigenza contrattuale, attestassero la sussistenza di cause ostative ai sensi delle leggi n.575/65, 55/90 e successive modificazioni ed integrazioni, il presente contratto si intenderà risolto ipso iure con comunicazione di Lepida S.p.A. all'Impresa a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento e salva la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni.

#### **15 Privative e brevetti**

Tutti i risultati dei servizi realizzati (progetti, moduli, sorgente ed eseguibili, documentazione, studi, ecc.,) nonché eventuali soluzioni metodologiche commissionate da Lepida S.p.A. ed effettuate nell'espletamento degli atti, di cui all'oggetto del presente contratto, saranno di piena ed esclusiva proprietà di Lepida S.p.A.

I diritti acquistati da questa l'ultima comporteranno l'utilizzo esclusivo dei suddetti risultati; tali prodotti non potranno essere assegnati, trasferiti, sub concessi o impiegati dall'Impresa senza preventiva autorizzazione scritta da parte di Lepida S.p.A., pena la risoluzione del contratto ai sensi del art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni.

Tutti gli oggetti inerenti ciascun servizio e la relativa documentazione dovranno essere prodotti dall'Impresa ed essere altresì rispondenti agli standard in uso presso Lepida S.p.A.; il relativo costo è da ritenersi già compreso nel prezzo complessivo della stessa fornitura.

Lepida S.p.A. non assume nessuna responsabilità nel caso in cui l'Impresa usi, nell'esecuzione del servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

Qualora l'impresa, per la realizzazione oggetto delle forniture, utilizzi propri semilavorati, il relativo costo è da ritenersi compreso nel prezzo complessivo della stessa fornitura. I diritti su tali semilavorati rimarranno di proprietà dell'Impresa; pertanto Lepida S.p.A. acquisterà in modo non esclusivo, ma a tempo indeterminato, i diritti di utilizzo, copia, modifica e replica su più installazioni di detti semilavorati.

L'impresa, pertanto, indicherà per iscritto al responsabile di Lepida S.p.A. l'elenco dei suddetti semilavorati presenti nella fornitura oggetto presenta richiesta.

L'impresa manleva e tiene indenne Lepida S.p.A. da tutte le rivendicazioni legali, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica che giuridica, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazioni di diritti d'autore, di marchio e/o brevetti italiani o comunitari / internazionali di proprietà dell'Impresa e/o di terzi.

Qualora per la violazione di diritti d'autore, di marchi, brevetti, si addivenga ad una azione legale, l'impresa si adopererà affinché Lepida S.p.A. ottenga il diritto di continuare ad usare quanto fornito dall'Impresa.

Nel caso in cui non possa essere ottenuto tale diritto, l'impresa si adopererà affinché venga riconosciuto il diritto di sostituire o modificare quanto sopra in modo che non sia più in condizione di violare brevetti, marchi o diritti d'autore.

L'impresa risarcirà, comunque, a Lepida S.p.A. tutti i danni diretti e indiretti, gli oneri e le spese subito in relazione alle predette azioni e violazioni.

Lepida S.p.A. conviene di dare all'Impresa immediato avviso scritto qualora vengano intentate le azioni legali di cui sopra da parte dei terzi.

L'impresa sosterrà i costi di difesa di tutti i gradi del giudizio, contro qualsiasi azione, per le violazioni di cui sopra, promosse nei confronti di Lepida S.p.A. in relazione alle prestazioni rese e ai prodotti forniti.

## **16 Proprietà del software realizzato**

I programmi, i pacchetti, le procedure, la documentazione e qualsiasi altro prodotto software sviluppato nel corso e nell'ambito dell'esecuzione del contratto sono di proprietà piena ed esclusiva di Lepida S.p.A. Ogni utilizzazione da parte di soggetti diversi da Lepida S.p.A., ivi compresa l'Impresa che lo ha realizzato, è vietata salvo specifica autorizzazione.

### **16.1 Proprietà intellettuale**

Per proprietà intellettuale si intende ogni creazione intellettuale che consenta la soluzione di un problema tecnico in modo originale e risulti idonea a tradursi in un quid di beni immateriali come tale tutelato dalla legge.

Tali beni immateriali comprendono *software* sviluppato in proprio e/o *software* acquisito:

A) *Software* sviluppato dall'Impresa precedentemente al presente contratto e necessario ai fini dell'erogazione dei servizi;

B) *Software* sviluppato nel corso del presente contratto.

Lepida S.p.A. concorda che la proprietà intellettuale del materiale di cui al precedente punto A), messo a disposizione dall'Impresa ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, quale il software, le metodologie, gli strumenti, le specifiche, i progetti, i disegni, i modelli, gli esempi, i prototipi, la documentazione, i lavori creativi, le invenzioni, è di sola proprietà dell'Impresa.

L'Impresa concorda che la proprietà intellettuale del materiale di cui al precedente punto B), creato dal personale dell'Impresa, anche con l'eventuale partecipazione del personale del Lepida S.p.A., nel corso dell'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto, quale il software, le metodologie, gli strumenti, le specifiche, i progetti, i disegni, i modelli, gli esempi, i prototipi, la documentazione, i lavori creativi, le invenzioni, è di sola proprietà di Lepida S.p.A.

Pertanto Lepida S.p.A. ha la titolarità piena ed esclusiva della proprietà intellettuale del proprio software applicativo per il quale l'Impresa fornisce l'erogazione oggetto del presente contratto, nonché la titolarità in ordine ad ogni futuro sviluppo relativo al Software stesso.

L'Impresa si obbliga altresì con la sottoscrizione del presente contratto a non utilizzare il Software applicativo di proprietà Lepida S.p.A. per fornire i relativi servizi a soggetti diversi da Lepida S.p.A. stessa.

Ciascuna parte garantisce all'altra la legittimità degli strumenti che mette a sua disposizione per l'esecuzione e nell'esecuzione del contratto.

L'Impresa garantisce a Lepida S.p.A. di aver ottenuto tutte le autorizzazioni, le licenze e i permessi necessari per compiere la sua attività.

## ***16.2 Azioni per violazioni di diritti di proprietà intellettuale***

L'Impresa si impegna a tenere indenne Lepida S.p.A. da costi e spese, comprese quelle legali, derivanti da una qualsiasi azione promossa da terzi in relazione ad eventuali violazioni e/o contraffazioni di brevetti, copyright, marchi, diritti d'autore e simili di proprietà, derivanti dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto.

## **17 Controversie**

Per tutte le controversie circa la validità, interpretazione, esecuzione ed adempimento del presente accordo le Parti si obbligano ad esperire preventivamente un tentativo di conciliazione, utilizzando le modalità previste dalla C.C.I.A.A. di Bologna. Nell'ipotesi di fallimento della procedura conciliativa, la competenza relativamente alle controversie insorte tra le parti appartiene in via esclusiva al Tribunale di Bologna, nel rispetto delle norme inderogabili in materia di giurisdizione e competenza.

## **18 Clausola finale**

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti ed obblighi dell'Impresa e di Lepida S.p.A. per quanto attiene la presente fornitura di servizi in oggetto.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si rinvia alle leggi vigenti nell'ordinamento giuridico italiano ed a quanto previsto nel presente contratto.

## **19 Pubblicazione su sito Web Lepida SpA**

L'offerta deve contenere esplicito consenso alla pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente: ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa).