

**RICHIESTA DI OFFERTA PER SERVIZI DI CONTACT  
CENTER UNICO DI LEPIDASPA E HELPDESK PRIMO  
LIVELLO PER SERVIZI APPLICATIVI**

**RIF. 2017-008**

**CIG 7063973EEA**

[1. Premessa](#)

[2. Oggetto](#)

[3. Dettaglio dei servizi richiesti](#)

[3.1 Servizi di Contact Center](#)

[3.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi](#)

[3.3 Competenze richieste](#)

[4. Modalità di lavoro](#)

[4.1 Servizi di contact center](#)

[4.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi](#)

[4.3 Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali](#)

[5. Durata contrattuale](#)

[6. Valutazioni delle offerte](#)

[7. Livelli di servizio e penali](#)

[7.1 Servizi di contact center](#)

[7.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi](#)

[8. Fatturazione e Pagamento](#)

[9. Subappalto](#)

[10. Cauzione Definitiva](#)

[11. Risoluzione del contratto](#)

[12. Cause di Recesso](#)

[13. Cessione del contratto e dei crediti](#)

[14. Riservatezza](#)

[15. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa](#)

[16. Trasparenza](#)

[17. Obblighi di Legge](#)

[17.1 Trattamento dati personali](#)

[17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera](#)

[17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi](#)

[17.4 Tutela Ambientale](#)

[17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.](#)

[17.6 Documentazione Antimafia](#)

[18. Danni e responsabilità civile](#)

[19. Proprietà](#)

[20. Controversie](#)

[21. Clausola Finale](#)

[22. Obblighi di LepidaSpA in materia di anticorruzione e trasparenza ai sensi della L.n. 190/2012 e D.lgs.n. 33/2013 e s.m.i.](#)

[Allegato A](#)

# 1. Premessa

LepidaSpA è lo strumento operativo, promosso da Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio, la realizzazione delle infrastrutture di TLC e dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di TLC, per Soci e per Enti collegati alla rete Lepida. LepidaSpA garantisce la disponibilità di reti, datacenter e servizi telematici sull'intero territorio regionale, operando per lo sviluppo del territorio. LepidaSpA svolge attività di progettazione, sviluppo, realizzazione, esercizio e monitoraggio: della Rete geografica Lepida, delle Reti MAN, delle Reti wireless, delle reti WiFi, della Rete ERrete, delle iniziative contro il Digital Divide, dei Datacenter della Pubblica Amministrazione sul territorio regionale, collegati nativamente alla rete Lepida e di piattaforme, servizi e soluzioni applicative. Inoltre, LepidaSpA svolge azioni di integrazioni digitali al fine della diffusione di servizi e processi digitali a favore di tutti i Soci.

LepidaSpA eroga servizi di rete, di datacenter, di piattaforme e di applicazioni sulla base di specifici modelli di gestione che prevedono vari livelli di Helpdesk e supporto ma un unico punto di contatto (Contact Center) per tutte le segnalazioni e richieste degli Enti, degli utenti e degli utilizzatori finali dei servizi.

# 2. Oggetto

Oggetto della presente Richiesta di Offerta è l'erogazione di servizi di Contact Center come punto di contatto unico per tutte le richieste e le segnalazioni provenienti dagli utenti fruitori dei servizi di LepidaSpA oltre a servizi di helpdesk di primo livello specialistico per servizi applicativi.

Sono ammessi a partecipare alla presente richiesta di offerta i soggetti che hanno esperienza pluriennale e capacità nella fornitura di servizi di contact center e di helpdesk specialistici per servizi della Pubblica Amministrazione, a cui possono essere affidati i contratti pubblici, secondo quanto previsto dall'art. 45 del D.lgs. n. 50/2016.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le procedure e le specifiche indicate al Paragrafo 3 e secondo le modalità stabilite da LepidaSpA indicate al Paragrafo 4 della presente richiesta di offerta.

La fornitura si riferisce alla quotazione per una acquisizione di servizi a corpo per un importo massimo e non vincolante di Euro 100.000,00 (centomila/00)+IVA, per un anno, eventualmente rinnovabile per ulteriore anno, per un totale complessivo sui due anni pari ad euro 200.000,00 (duecentomila/00).

Il contratto ha durata di 12 mesi, a decorrere dalla data di comunicazione dell'accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA, con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi mediante comunicazione scritta da parte di LepidaSpA.

L'importo è comprensivo di ogni altro o ulteriore altro onere. Non è riconosciuto all'Aggiudicatario nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli per spese di trasferta.

LepidaSpA 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 espresse. LepidaSpA 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, LepidaSpA procederà ad aggiudicarla mediante estrazione a sorte, utilizzando il sistema Random.org (sistema di generazione di numeri casuali) sulla base dell'ordine cronologico del numero di protocollo dell'offerta economica pervenuta.

Qualora, per qualsiasi motivo il rapporto contrattuale con un Aggiudicatario venga interrotto, è facoltà di LepidaSpA proporre l'affidamento del contratto per il completamento della fornitura residua agli altri soggetti presenti in graduatoria e non già affidatari con risposta, di norma, entro una settimana; tale proposizione avverrà necessariamente al valore economico e secondo le specifiche di qualità del primo Aggiudicatario; qualora vi sia più di un soggetto interessato al completamento della fornitura, si procederà alla selezione per estrazione a sorte, utilizzando il sistema Random.org (sistema di generazione di numeri casuali) sulla base dell'ordine cronologico del numero di protocollo assegnato alla manifestazione di volontà di eseguire la prestazione da parte dei soggetti interessati.

#### **DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

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

a) invio di una prima e-mail alla Segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo [segreteria@lepida.it](mailto:segreteria@lepida.it) **entro e non oltre il giorno 18/05/2017** alle ore 12:00 contenente solo ed esclusivamente due file in formato pdf, protetti da password diverse, il primo di dimensioni non eccedente i 10Mbyte e contenente la sola parte amministrativa, il secondo di dimensioni non eccedenti i 6Mbyte e contenente la sola parte relativa agli aspetti economici e agli elementi tecnico/qualitativi oggettivamente numericamente valutabili richiesti nel Paragrafo 6;

b) invio di una seconda e-mail alla Segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo [segreteria@lepida.it](mailto:segreteria@lepida.it), a partire **dalle ore 13:00 e comunque tassativamente non oltre le ore 17:00 del giorno 18/05/2017** contenente le due password diverse per la lettura dei due file.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione relativamente alla **parte amministrativa**, si precisa che:

- **per i concorrenti che hanno** già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia nella **dichiarazione di**

**cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione "ha già presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori";

- **per i concorrenti che non hanno** ancora presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia nella **dichiarazione di cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione **"non ha ancora presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori che invia, unitamente a tutti i suoi allegati**, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta".

La domanda di iscrizione all'Albo Fornitori e i suoi allegati da produrre, per i concorrenti che non hanno ancora fatto domanda, è reperibile presso il sito di LepidaSpA al link <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/albofornitori>

Nel caso di partecipazione alla presente Richiesta di Offerta da parte di:

- **RTI** di cui all'art. 45 D.Lgs. n. 50/2016, l'Allegato A dovrà essere compilato a nome di tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento e gli stessi soggetti dovranno produrre tutte le dichiarazioni sostitutive, disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016;
- **CONSORZI** di cui all'art. 45 comma 1 lett. b) e c) D. Lgs. n. 50/2016, sono tenuti ad indicare per quali consorziate il consorzio concorre e pertanto l'Allegato A e le dichiarazioni sostitutive dovranno essere compilate a nome del Legale Rappresentante del Consorzio e le imprese consorziate concorrenti dovranno invece compilare esclusivamente le sole dichiarazioni disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016;
- Soggetto che intende ricorrere all'istituto dell'**AVVALIMENTO**, l'Allegato A dovrà essere compilato dal Legale Rappresentante del soggetto che intende presentare offerta e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art. 89 del D. Lgs. n. 50/2016.

**Il concorrente dovrà provvedere al pagamento del contributo dovuto, pari ad Euro 20,00 (venti/00) per la partecipazione alla presente Richiesta di offerta all'ANAC entro la data per la scadenza per la presentazione delle offerte sopra indicata, secondo le modalità previste sul sito internet dell'Autorità.**

**La ricevuta del pagamento dovrà essere fatta pervenire a LepidaSpA al momento della consegna della parte amministrativa come di seguito specificato.**

#### **VERIFICA DEI REQUISITI**

La documentazione antimafia, ai sensi del D. Lgs n. 159/2011 "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", sarà acquisita attraverso la consultazione dell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa istituiti ai sensi della legge 190/2012 (c.d. white list provinciali) o mediante consultazione della Banca Dati Nazionale Unica della documentazione antimafia (BDNA).

Si richiede tuttavia di compilare ed inviare, ai sensi del D. Lgs. n. 159/2011, unitamente all'Allegato A alla presente Richiesta di Offerta, *i modelli disponibili sul sito internet della competente Prefettura, sezione White List provinciali.*

In particolare dovranno essere inviati:

- Dichiarazione sostitutiva iscrizione C.C.I.A.A (secondo il modello presente sul sito internet della competente prefettura);
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei familiari conviventi resa da tutti i soggetti previsti ai sensi dell'articolo 85 del Codice antimafia;

Per quanto attiene la verifica del possesso dei requisiti di partecipazione la stessa verrà effettuata esclusivamente tramite la **Banca Dati Nazionale degli Operatori Economici**, ai sensi dell'art. 81 del D. Lgs.n. 50/2016. Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui all'articolo 81, comma 2, LepidaSpA procederà alla verifica del possesso dei requisiti di partecipazione tramite la banca dati AVCPass istituita presso l'ANAC ai sensi di quanto previsto dall'art. 216, comma 13 D. Lgs.n. 50/2016.

Ciascun concorrente dovrà pertanto registrarsi al Sistema AVCPass secondo le indicazioni operative per la registrazione nonché secondo i termini e le regole tecniche per l'acquisizione, l'aggiornamento e la consultazione dei dati presenti sul sito <http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/AVCPass>.

Il concorrente, effettuata la predetta registrazione al servizio AVCPASS e, individuato il CIG per il quale presenta offerta, ottiene dal sistema un codice "PASSOE". **Il codice PASSOE, dopo essere stato generato, dovrà essere stampato e firmato e dovrà essere inserito nella e-mail contenente la parte amministrativa.** In caso di raggruppamento temporaneo, il codice PASSOE, dopo essere stato generato, deve essere stampato e firmato congiuntamente anche da tutti i concorrenti mandanti.

Si segnala che, nel caso in cui partecipino alla presente procedura anche concorrenti che non risultino essersi registrati presso il predetto sistema Avcpass, LepidaSpA con apposita comunicazione, provvederà ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione medesima.

Si precisa inoltre che le offerte economiche dovranno essere formulate secondo quanto prescritto al Paragrafo 6 "Valutazione delle offerte", **pena l'esclusione dalla presente procedura di selezione.** In caso di RTI/Consorzio ordinario non costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta a **pena di esclusione** congiuntamente da tutti i componenti del RTI/CONSORZIO.

### **SOCCORSO ISTRUTTORIO**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 83, comma 9 del D. Lgs. n. 50/2016, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi della domanda di partecipazione (Allegato A) e documenti richiesti disponibili al seguente link <http://lepida.it/amministrazione-trasparente/albofornitori>, con esclusione di quelle afferenti all'offerta tecnica ed economica, il concorrente sarà obbligato al pagamento a favore della stazione appaltante, della sanzione pecuniaria in misura pari ad euro 5.000,00 (cinquemila/00).

La stazione appaltante assegnerà al concorrente un termine non superiore a 3 giorni lavorativi perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie. Dovrà essere inoltre presentato contestualmente il documento comprovante l'avvenuto pagamento della sanzione, a pena di esclusione. La sanzione è dovuta esclusivamente in caso di regolarizzazione.

Nei casi di irregolarità formali, ovvero di mancanza o incompletezza di dichiarazioni non essenziali, la stazione appaltante ne richiederà la regolarizzazione assegnando al concorrente un termine non superiore a 3 giorni lavorativi, non applicando alcuna sanzione. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

Si comunica che ai sensi di quanto previsto dall'articolo 29 "Principi in materia di trasparenza" del D.lgs. n. 50/2016, LepidaSpA provvederà a pubblicare sul proprio sito internet <http://lepida.it/lavora-con-noi> entro due giorni dalla data di adozione, il provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le relative ammissioni nonché la graduatoria dei soggetti ammessi, a seguito dell'avvenuta valutazione relativa agli aspetti tecnici ed economici delle offerte presentate.

Dell'avvenuta pubblicazione sul sito sarà data notizia a tutti i concorrenti mediante comunicazione via PEC. Restano fermi gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 76 "Informazioni dei candidati e degli offerenti" previsti dal D.lgs. n. 50/2016.

### **CLAUSOLE SOCIALI**

Con la presentazione della domanda di partecipazione alla procedura il Concorrente, in caso di aggiudicazione, si obbliga a:

- Garantire il diritto di precedenza ai lavoratori rientranti nella definizione di lavoratore svantaggiato di cui al Regolamento CE del 12/12/2012 n. 2204 e provenienti dalle aree di crisi occupazionale relative al settore delle telecomunicazioni, in caso di necessità di procedere a nuove assunzioni e compatibilmente con le esigenze di natura produttiva e tecnica con le qualifiche e le professionalità necessarie;
- Utilizzare gli istituti del distacco del personale e del nolo in conformità alle finalità di legge e per oggettive esigenze produttive di cui non possa fare fronte con il proprio personale ed attrezzature.

### **ALTRE INFORMAZIONI**

Per eventuali informazioni relative alla corretta ricezione, da parte di LepidaSpA, dei file inviati è possibile contattare il numero 051 6338800.

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. Costituisce **pena l'esclusione la mancata presentazione dell'Allegato A.**

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. 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.

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici con determinazione n. 3 del 5 marzo 2008, per l'appalto di cui si tratta è possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. e la conseguente stima dei costi della sicurezza da interferenza, in quanto l'attività oggetto della presente richiesta di offerta rientra tra le ipotesi di esclusione di cui al comma 3-bis dell'art. 26 del d.lgs.n. 81/2008 che prevede che l'obbligo di predisporre il D.U.V.R.I. <<(..) non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature, ai lavori o servizi la cui durata non è superiore a cinque uomini-giorno, sempre che essi non comportino rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato (...) o dallo svolgimento di attività in ambienti confinati, di cui al regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 14 settembre 2011, n. 177 , o dalla presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del presente decreto (...) >>.

Il Concorrente deve dichiarare quali tra le informazioni fornite, inerenti all'offerta presentata, costituiscano segreti tecnici e commerciali, pertanto coperte da riservatezza (ex art. 53 D. Lgs n. 50/2016).

In base a quanto disposto dall'art. 53 (Accesso agli atti e riservatezza) del D. Lgs. n. 50/2016, il diritto di accesso agli atti delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici, ivi comprese le candidature e le offerte è disciplinato dagli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241.

Fatta salva la disciplina prevista dal D. Lgs. n. 50/2016, per gli appalti secretati o la cui esecuzione richiede speciali misure di sicurezza. Sono esclusi il diritto di accesso e ogni forma di divulgazione in relazione alle informazioni fornite nell'ambito dell'offerta o a giustificazione della medesima che costituiscano, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali.

Al proposito si chiarisce che i segreti tecnici e commerciali non devono essere semplicemente asseriti ma devono essere effettivamente sussistenti e di ciò deve essere dato un principio di prova da parte del soggetto Concorrente.

La dichiarazione sulle parti dell'offerta coperte da riservatezza deve pertanto essere accompagnata da idonea documentazione che: argomenti in modo approfondito e congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare; fornisca un "principio di prova" atto a dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Nel caso di presentazione di tale dichiarazione, LepidaSpA consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'art. 53 comma 6 del D. Lgs. n. 50/2016.

Con riferimento alle dichiarazioni che verranno rese ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 si rammenta la responsabilità penale in caso di dichiarazioni mendaci. LepidaSpA effettuerà, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. sopracitato, controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese. Qualora emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera e si procederà alla conseguente denuncia penale (rif. Art.76 D.P.R. n. 445/2000).

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti (quesiti) di natura giuridico-amministrativa o tecnica dovranno essere richiesti per iscritto **entro le ore 12:00 del giorno 15/05/2017**. Le suddette richieste dovranno pervenire a LepidaSpA in formato editabile mediante e-mail all'indirizzo: [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it) ovvero a mezzo fax 051/9525156.

Le risposte saranno pubblicate tempestivamente sul sito internet aziendale all'indirizzo <http://www.lepida.it/lavora-con-noi>. A tale scopo si invita a consultare periodicamente il sito indicato.

Il responsabile unico del procedimento è: Gianluca Mazzini [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it).  
La persona di contatto per eventuali chiarimenti è: Gianluca Mazzini [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it) - Recapito telefonico 335 8160916.

### 3. Dettaglio dei servizi richiesti

LepidaSpA fornisce servizi di reti, di datacenter, di piattaforme e servizi applicativi e di supporto agli Enti e amplia con continuità i servizi finali a disposizione dei suoi Enti Soci (oggi 435). LepidaSpA garantisce la disponibilità e la qualità dei servizi attraverso un modello di gestione articolato che assicura l'esercizio, la gestione ed il costante monitoraggio delle reti, dei sistemi, delle piattaforme e dei servizi. Il modello di gestione adottato da LepidaSpA prevede un punto unico di contatto a disposizione di tutti gli Enti e del loro personale, degli utenti e fruitori delle attività ed i servizi di LepidaSpA che includono: tutte le reti di LepidaSpA, ovvero la rete Lepida in fibra ottica, reti radio, la rete radiomobile delle emergenze ERrete e tutte le reti wireless e WiFi; tutti i datacenter di LepidaSpA, ovvero le risorse di calcolo, storage, disaster recovery, backup, business continuity; tutte le piattaforme ed i servizi applicativi come ad esempio il sistema FedERA per la gestione delle identità digitali, la piattaforma dei pagamenti PayER, la piattaforma SUAPER di inoltro e gestione pratiche SUAP, la piattaforma SiedER per la presentazione telematica delle pratiche di trasformazione edilizia, ed altri servizi come ACI, ANA-CNER, DocER, MultiPLER, ... (si vede [www.lepida.it](http://www.lepida.it) per una descrizione delle attività e dei servizi di LepidaSpA).

Con la presente Richiesta di Offerta LepidaSpA intende approvvigionarsi dei seguenti servizi:

- servizi di Contact Center per tutti i servizi e le attività di LepidaSpA;
- servizi di Help Desk (HD) di primo livello per i servizi applicativi di LepidaSpA.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le procedure e le modalità stabilite da LepidaSpA che potrà, in qualsiasi momento, verificarne lo svolgimento da parte dell'aggiudicatario, richiedere chiarimenti ed approfondire le modalità di erogazione dei servizi anche al fine di migliorare i processi e le procedure. A tale scopo saranno organizzati incontri periodici con l'aggiudicatario per discutere sia l'andamento generale del servizio sia specifiche problematiche tecniche riscontrate. L'aggiudicatario dovrà svolgere, sotto la propria responsabilità, tutte le attività nel pieno rispetto delle normative vigenti con particolare riferimento agli aspetti di sicurezza. LepidaSpA, all'avvio della fornitura, metterà a disposizione dell'aggiudicatario tutte le informazioni di dettaglio necessarie per lo svolgimento dei servizi richiesti.

L'Aggiudicatario dovrà attenersi rigorosamente alle indicazioni di LepidaSpA e ad un comportamento professionale e corretto nello svolgimento delle attività e nelle relazioni sia con LepidaSpA che con soggetti terzi. Questo aspetto è di particolare importanza visto il contesto istituzionale in cui opera LepidaSpA.

### 3.1 Servizi di Contact Center

L'Aggiudicatario dovrà garantire la ricezione e la contestuale registrazione di tutte le richieste e le segnalazioni riguardanti i servizi e le attività di LepidaSpA e la relativa gestione ed inoltro alle strutture preposte rispettando rigorosamente le procedure e le indicazioni di LepidaSpA. Le richieste e le segnalazioni possono essere di qualsiasi natura e possono riguardare tutte le attività di LepidaSpA, nessuna esclusa, dalle reti, ai DataCenter, alle piattaforme e servizi applicativi ad altre attività o servizi. A titolo puramente indicativo e non esaustivo le richieste possono essere: di informazioni, di supporto o di assistenza e le segnalazioni possono essere: di malfunzionamenti, di guasti, o di eventi.

Il servizio di Contact Center dovrà essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche e i servizi richiesti dovranno essere erogati **per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365)** dai locali dell'Aggiudicatario secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario dovrà **tassativamente utilizzare il sistema di trouble ticketing di LepidaSpA**, accessibile via web, per il tracciamento e lo svolgimento di tutte le attività. Oltre al servizio attivo ed operativo per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una lista di contatti per le procedure di escalation, che saranno i punti di contatto delle strutture di LepidaSpA e/o dei soggetti terzi autorizzati per tutte le attività ed i servizi richiesti.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la presa in carico di tutte le richieste e le segnalazioni potranno pervenire principalmente via telefono, via web e via e-mail. LepidaSpA fornisce

accesso ai servizi di contact center tramite un numero verde unico attestato su un centralino VoIP, una casella di posta elettronica e Webform. L'Aggiudicatario dovrà collegare le postazioni dei propri operatori al centralino VoIP di LepidaSpA attraverso client SIP (dispositivo o softphone) con opportune credenziali che saranno fornite da LepidaSpA e dovrà utilizzare il sistema di trouble ticketing di LepidaSpA per la presa in carico e gestione dei webform e delle e-mail oppure altre modalità telematiche che saranno indicate da LepidaSpA.

L'Aggiudicatario dovrà svolgere le attività con la massima puntualità e attenzione sia nella fase di presa in carico, sia nella fase di acquisizione delle informazioni e della relativa classificazione considerando che i servizi di LepidaSpA includono **diversi servizi di tipo mission-critical** legati ai servizi sanitari (compresi gli ospedali e i pronto soccorso), ai servizi di emergenza (compresa la protezione civile e la polizia locale) e al funzionamento degli Enti pubblici. L'acquisizione delle informazioni include, a titolo puramente indicativo, la descrizione della richiesta o della segnalazione, il motivo, il servizio interessato, generalità del richiedente o del segnalante, recapiti telefonici e di posta elettronica ed Ente di appartenenze, ove è applicabile. La classificazione delle informazioni include, a titolo puramente indicativo, la corretta assegnazione della tipologia (ad esempio reti, datacenter, servizi applicativi) e dell'entità di eventuali problematiche (ad esempio a seconda della criticità o gravità di un malfunzionamento) ove è applicabile. **L'Aggiudicatario sarà responsabile di eventuali danni**, di qualunque specie, che dovesse procurare ai beni o alle persone di LepidaSpA, degli Enti o di terzi, derivanti dall'espletamento dei servizi oggetto di fornitura.

A titolo puramente indicativo e non vincolante per LepidaSpA, si stima un numero di contatti annuo (ovvero di richieste e segnalazioni) di oltre 100.000 di cui 10% relativo alle reti, 10% relativo ai datacenter e circa 80% sui servizi applicativi. Vale la pena sottolineare che mentre i servizi delle reti e dei datacenter di LepidaSpA sono rivolti principalmente ad Enti Pubblici e a soggetti strutturati, i servizi di piattaforme ed applicativi sono rivolti sia agli Enti che ai cittadini e alle imprese. Sempre a titolo indicativo e non vincolante, si stima attualmente un numero di contatti telefonici di circa il 50% del numero totale dei contatti, circa 45% via e-mail e meno di 5% via webform. Per quanto riguarda i contatti telefonici, si stima oltre 90% nelle ore diurne (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e sabato dalle 8.30 alle 13.30) e circa 10% nelle ore notturne e festive.

Si segnala che l'andamento dei contatti nel corso dell'anno è variabile e presenta delle fluttuazioni significative nel corso dei mesi, delle settimane e delle giornate e tale variabilità, tipica dei servizi richiesti, dipende da numerosi fattori, spesso non prevedibili vista la natura dei servizi e delle attività di LepidaSpA. A titolo puramente indicativo e non vincolante, il numero medio delle chiamate telefoniche giornaliero può essere stimato di 150 chiamate con un aumento in momenti di picco anche del 120% e quello medio orario può essere stimato di circa 20 chiamate con un aumento in momento di picco del 150%.

Si evidenzia che LepidaSpA sta introducendo alcune ottimizzazioni gestionali che mirano ad agevolare un maggior utilizzo di webform e contestuale riduzione delle segnalazioni telefoniche. Inoltre, LepidaSpA intende sperimentare una differenziazione nelle modalità

di gestione dei contatti relativi ai servizi di piattaforme ed applicativi, a seconda della tipologia del richiedente. L'Aggiudicatario dovrà garantire la massima collaborazione e flessibilità nella sperimentazione, proponendo eventuali suggerimenti utili al miglioramento delle prestazioni, e dovrà attenersi rigorosamente alle decisioni e indicazioni di LepidaSpA.

A titolo indicativo e non esaustivo, il servizio Contact Center dovrà svolgere, con le opportune competenze tecniche, le seguenti funzioni nel rispetto dei livelli di servizi richiesti:

- presidio dei canali di comunicazione e presa in carico delle richieste e delle segnalazioni e relativa gestione secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- apertura di un ticket contestualmente alla ricezione di ciascuna richiesta o segnalazione telefonica sul sistema di trouble ticketing di LepidaSpA;
- apertura di un ticket, oppure completamento o aggiornamento di un ticket esistente, sul sistema di trouble ticketing di LepidaSpA contestualmente alla presa in carico di una richiesta o segnalazione via webform o via e-mail;
- interazione con gli utenti ed acquisizione di tutte informazioni, relativa analisi e classificazione sul sistema di trouble ticketing secondo le indicazioni e le procedure stabilite da LepidaSpA;
- inoltro tempestivo del ticket al helpdesk di competenza, a LepidaSpA o ad altri soggetti terzi autorizzati e incaricati da LepidaSpA, secondo le indicazioni e le procedure stabilite da LepidaSpA;
- comunicazione agli utenti dell'identificativo del ticket;
- controllo costante dello stato di avanzamento dei ticket e relativa chiusura nel rispetto delle indicazioni di LepidaSpA;
- produzione di reportistica periodica dettagliata sulle attività con l'evidenziazione di eventuali criticità.

## 3.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un servizio di Help desk di primo livello per i servizi applicativi di LepidaSpA, raggiungibile con le più ampie modalità telematiche, attivo ed operativo **dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.30** dai locali dell'Aggiudicatario secondo procedure stabilite da LepidaSpA. Gli aspetti operativi relativi allo svolgimento dei servizi saranno concordati, in seguito all'aggiudicazione, tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario dovrà **tassativamente utilizzare il sistema di trouble ticketing di LepidaSpA**, accessibile via web, per il tracciamento e lo svolgimento di tutte le attività. Oltre al servizio attivo ed operativo nei giorni e negli orari richiesti, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una lista di contatti per le procedure di escalation, che saranno i punti di contatto delle strutture di LepidaSpA e/o dei soggetti terzi autorizzati per tutte le attività ed i servizi richiesti.

In particolare, l'Aggiudicatario dovrà garantire la ricezione di tutte le richieste e le segnalazioni provenienti da LepidaSpA, e/o dei soggetti terzi autorizzati, e dal servizio di

contact center, attinenti specifici servizi applicativi stabiliti da LepidaSpA e la fornitura di assistenza di primo livello agli utenti utilizzatori (operatori di Enti pubblici, cittadini, imprese) in termini di supporto all'utilizzo, di risposte e di chiarimenti ed il passaggio, ove è necessario, alle strutture di LepidaSpA e/o dei soggetti terzi autorizzati per le segnalazioni e le richieste secondo le indicazioni e le procedure stabilite da LepidaSpA. Eventuali richieste o segnalazioni non riguardanti i servizi indicati da LepidaSpA che potranno pervenire (ad esempio a causa di un errore di classificazione del servizio di contact center) dovranno essere indirizzate tempestivamente a LepidaSpA.

Le modalità operative di dettaglio di gestione delle richieste, delle segnalazioni, del controllo dello stato di avanzamento del ticket, la relativa chiusura e la comunicazione agli utenti saranno definite da LepidaSpA e concordate con l'aggiudicatario. Tutte le attività dell'Help desk di primo livello devono essere oggetto di report periodici come specificato successivamente.

L'Aggiudicatario dovrà garantire sin da subito i servizi di help Desk di primo livello per tutte le richieste e le segnalazioni, sia degli operatori degli Enti che dei cittadini e le imprese, riguardanti la gestione delle identità digitali per l'accesso ai servizi ed in particolare per gli aspetti legati al servizio applicativo FedERa per procedere progressivamente con gli altri servizi applicativi. A titolo puramente indicativo e non vincolante per LepidaSpA, si stima un numero di richieste e segnalazione da gestire per la gestione delle identità digitali di oltre 20.000 annue.

Il servizio di Help Desk deve possedere competenze tecniche adeguate alle attività e alle funzioni che dovranno essere svolte in termini di capacità tecniche e di interazione con gli utenti. A titolo indicativo e non esaustivo, l'Help desk di primo livello dovrà svolgere, con le opportune competenze tecniche, le seguenti funzioni:

- presidio dei canali di comunicazione, gestione delle richieste e delle segnalazioni secondo le procedure stabilite da LepidaSpA;
- risposta e supporto alle richieste e alle segnalazioni attinenti i servizi applicativi stabiliti da LepidaSpA e contestuale apertura o aggiornamento dei relativi ticket;
- inoltra delle richieste e delle segnalazioni problematiche più complesse alle strutture di LepidaSpA e/o dei soggetti terzi autorizzati secondo le indicazioni di LepidaSpA;
- controllo costante dello stato di avanzamento dei ticket e relativa chiusura nel rispetto delle indicazioni di LepidaSpA;
- produzione di reportistica periodica dettagliata sulle attività con l'evidenziazione di eventuali criticità.

### 3.3 Competenze richieste

I concorrenti devono necessariamente possedere i seguenti requisiti vincolanti, verificabili da LepidaSpA in un qualsiasi momento, pena la risoluzione del contratto qualora non siano presenti:

- sede operativa e logistica adeguata per l'erogazione dei servizi richiesti e per il rispetto degli SLA oggetto della presente richiesta di offerta;

- numero adeguato di personale con le competenze e le esperienze professionali necessarie, di strumenti e di mezzi adeguati, per garantire le prestazioni richieste ed il rispetto degli SLA;
- comprovata esperienza pluriennale nel campo di servizi di contact center per la pubblica amministrazione;
- utilizzo di operatori di contact center e help desk di primo livello con ottima conoscenza e padronanza della lingua italiana, ottima capacità relazionali, ottime conoscenze informatiche di base;
- esperienza pluriennale nel campo dei servizi di Help Desk per servizi telematici della pubblica amministrazione;
- utilizzo di operatori di help desk di primo livello per i servizi applicativi con ottime conoscenze tecniche e problem solving riguardanti le identità digitali, i concetti legati alla sessione web con i browser più diffusi e dei relativi meccanismi basati sui cookie, utilizzo e verifica della firma digitale; funzionamento della Posta Elettronica Certificata (PEC), connessione sicura (https) e certificati SSL a livello utente ed identificazione mediante utilizzo di Carta Nazionale dei Servizi / Carta di Identità Elettronica;
- certificazioni ed esperienze specifiche attinenti la fornitura dei servizi richiesti.

## 4. Modalità di lavoro

L'Aggiudicatario dovrà garantire tutti i servizi minimi richiesti nel paragrafo 3 "Dettaglio dei servizi richiesti" secondo le modalità riportate di seguito. I servizi richiesti sono a "obbligazione di risultato": l'Aggiudicatario deve garantire i servizi richiesti di supporto a LepidaSpA, indipendentemente dalle giornate-uomo necessarie a ottenere il risultato. La relativa offerta economica sarà quindi da esplicitare a corpo e onnicomprensiva. Non è riconosciuto all'Aggiudicatario nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - quelli per spese di trasferta.

I servizi richiesti dovranno essere erogati da remoto e l'Aggiudicatario dovrà indicare un referente che sarà il punto di contatto per LepidaSpA per tutte le attività oggetto della presente richiesta di offerta. L'Aggiudicatario dovrà svolgere tutte le attività richieste utilizzando propri mezzi e dovrà rigorosamente documentare periodicamente e durante tutta la durata contrattuale tutte le attività pianificate e svolte.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà presentarsi nelle comunicazioni (sia telefoniche che scritte) a nome di LepidaSpA e dovrà prestare la massima attenzione nel fornire in modo puntuale e tempestivo le informazioni corrette. **L'Aggiudicatario sarà responsabile di eventuali danni, anche di immagine** per LepidaSpA, derivanti da un comportamento inadeguato o errato da parte del proprio personale nell'espletamento dei servizi oggetto di fornitura.

La modalità di fornitura dei servizi richiesti deve prevedere, di norma, un incontro settimanale, anche per via telematica, per verificare lo stato di avanzamento lavori e la pianificazione delle attività. L'erogazione dei servizi richiesti deve prevedere l'impiego di tutte le figure professionali necessarie ed adeguate. Qualora una figura professionale

debba essere sostituita per motivi aziendali, la figura proposta in sostituzione deve avere caratteristiche equivalenti o superiori rispetto alla figura inizialmente indicata e le caratteristiche tecniche devono comunque essere presentate ed esplicitamente accettate da LepidaSpA. l'Aggiudicatario dovrà garantire comunque gli opportuni meccanismi di formazione e passaggio delle competenze che garantiscano la continuità del servizio nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

L'Aggiudicatario potrà organizzare il proprio lavoro relativo all'oggetto di questa richiesta di offerta nel modo che ritiene più idoneo per dare la migliore copertura dei servizi richiesti, fermo restando che darà assoluta trasparenza a LepidaSpA delle procedure messe in atto, dell'organizzazione e della logistica relativa. Il tutto nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

## 4.1 Servizi di contact center

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura da una propria sede operativa e mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere una figura di Service Manager per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre procedure e azioni adeguate, anche in termini di formazione e gestione delle risorse umane e delle risorse tecnologiche, per **la gestione dei picchi di attività che potranno verificarsi** nel corso della fornitura per garantire i livelli di servizio richiesti.

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare per i servizi di contact center personale qualificato, nel rispetto delle competenze richieste, e dovrà comunicare a LepidaSpA **entro 7 giorni solari dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura l'elenco degli operatori** destinati alle attività di contact center **ed i relativi curriculum**. Eventuali sostituzioni degli operatori dovranno essere richieste dall'Aggiudicatario a LepidaSpA con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi e potranno avvenire solo a seguito di un'approvazione esplicita di LepidaSpA. Si fa presente che LepidaSpA assegnerà a ciascun operatore delle credenziali personali per l'accesso al sistema di trouble ticketing che non potranno assolutamente essere utilizzate da altri operatori.

All'avvio del servizio, ed entro 10 giorni solari dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura, LepidaSpA provvederà a fornire all'Aggiudicatario tutte le informazioni ed i riferimenti necessari per lo svolgimento delle attività e garantirà una formazione iniziale, da svolgersi presso i locali di LepidaSpA, per gli addetti dell'Aggiudicatario sui sistemi di gestione e sulle procedure da adottare. **Il servizio di contact center dovrà essere completamente operativo e funzionale secondo le indicazioni di LepidaSpA entro e non oltre 15 giorni solari** dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura.

Il personale di LepidaSpA può effettuare verifiche periodiche sull'andamento dei servizi e sulle relative modalità di erogazione. LepidaSpA si riserva comunque il diritto di controllare lo svolgimento del servizio nei tempi e nei modi che riterrà più idonei. Qualora nel periodo di durata del contratto si verifichi l'esigenza di inserire nuovo personale, in aggiunta o in sostituzione del personale inizialmente presente, l'Aggiudicatario dovrà occuparsi della sua formazione e del suo graduale inserimento, senza impegno di personale o onere alcuno per LepidaSpA.

L'Aggiudicatario dovrà dotarsi di tutte le dotazioni tecnologiche (ad es. i telefoni, le postazioni, i computer, le connessioni Internet, i cellulari e quanto altro necessario), i cui costi sono a totale carico dell'Aggiudicatario, per realizzare le attività richieste. Le postazioni degli operatori, dotate di un client SIP per collegarsi al centralino VoIP di LepidaSpA, dovranno disporre di un adeguato collegamento Internet per garantire le prestazioni richieste. Si fa presente che LepidaSpA effettuerà il monitoraggio delle prestazioni e dei livelli di servizio relativi alle comunicazioni telefoniche utilizzando appositi strumenti sul proprio centralino e pertanto, anche al fine di misurare le effettive prestazioni, **è fatto assoluto divieto per l'Aggiudicatario di utilizzare strumenti di messa in attesa delle chiamate telefoniche.**

Durante lo svolgimento dei servizi l'Aggiudicatario è tenuto a fornire a LepidaSpA una rendicontazione periodica, ovvero reportistica bimestrale, inerente l'andamento dei servizi erogati, secondo le indicazioni di LepidaSpA.

## 4.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto di fornitura da una propria sede operativa e mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre prevedere una figura di Service Manager per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato. Tutte le attività devono prevedere un costante confronto ed interazione tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare per i servizi di Help Desk di primo livello per i servizi applicativi personale qualificato, nel rispetto delle competenze richieste, e dovrà comunicare a LepidaSpA **entro 7 giorni solari dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura l'elenco degli operatori** destinati alle attività di Help Desk di primo livello per i servizi applicativi **ed i relativi curriculum**. Eventuali sostituzioni degli operatori dovranno essere richieste dall'Aggiudicatario a LepidaSpA con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi e potranno avvenire solo a seguito di un'approvazione esplicita di LepidaSpA.

LepidaSpA consegnerà all'accettazione della fornitura all'Aggiudicatario i primi servizi applicativi, a partire dall gestione delle identità digitali per l'accesso ai servizi ed in particolare per gli aspetti legati al servizio applicativo FedERa, per i quali dovrà garantire sin da subito i servizi di help Desk di primo livello, per procedere progressivamente, e nel corso della fornitura, con gli altri servizi applicativi. **Entro 10 giorni solari dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura**, LepidaSpA provvederà a fornire all'Aggiudicatario tutte le informazioni ed i riferimenti necessari per lo svolgimento delle attività e garantirà una formazione iniziale, da svolgersi presso i locali di LepidaSpA, per gli addetti dell'Aggiudicatario sui sistemi di gestione e sulle procedure da adottare. **Il servizio di Help Desk di primo livello per i servizi applicativi dovrà essere completamente operativo e funzionale, sui primi servizi affidati, secondo le indicazioni di LepidaSpA entro e non oltre 15 giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'accettazione della fornitura. Per tutti i servizi che saranno affidati all'Aggiudicatario successivamente, LepidaSpA provvederà a fornire all'Aggiudicatario tutte le informazioni ed i riferimenti necessari per lo svolgimento delle attività e garantirà una relativa formazione iniziale, da svolgersi presso i locali di LepidaSpA oppure in via telematica.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre procedure e azioni adeguate, anche in termini di formazione e gestione delle risorse umane e delle risorse tecnologiche, per **la gestione dei picchi di attività che potranno verificarsi** nel corso della fornitura per garantire i livelli di servizio richiesti.

Durante lo svolgimento dei servizi l'Aggiudicatario è tenuto a fornire a LepidaSpA una rendicontazione periodica, ovvero reportistica bimestrale, inerente l'andamento dei servizi erogati, secondo le indicazioni di LepidaSpA.

### 4.3 Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali

LepidaSpA nel comunicare l'accettazione della fornitura di cui alla presente richiesta di offerta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del d.lgs.n. 196/2003, designerà l'Aggiudicatario quale Responsabile esterno dei trattamenti dei dati personali di cui alla presente fornitura, provvedendo formalmente alla nomina secondo le procedure di LepidaSpA.

## 5. Durata contrattuale

Per contratto si intende il combinato disposto dei seguenti elementi contenenti complessivamente la manifestazione di volontà delle parti e tutte le condizioni contrattuali: la presente richiesta di offerta; l'offerta del Concorrente; l'accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA.

Il contratto ha durata 12 mesi a decorrere dalla data di consegna della PEC della

comunicazione di accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA.

LepidaSpA si riserva la facoltà di con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi mediante comunicazione scritta.

## 6. Valutazioni delle offerte

La valutazione delle offerte avviene sulla base di una combinazione pesata di aspetti economici e di elementi tecnico-qualitativi.

L'offerta deve obbligatoriamente prevedere, i seguenti aspetti economici:

- AA = valore a corpo per i servizi di contact center e di Help Desk di primo livello per i servizi applicativi, espresso in Euro, **pena l'esclusione**, non superiore a 100.000,00+IVA.

E' tassativamente richiesto, **pena l'esclusione**, di indicare nell'offerta il valore AA, tenendo presente che AA non può risultare superiore a Euro 100.000,00+IVA.

L'offerta deve obbligatoriamente prevedere, i seguenti elementi tecnico-qualitativi:

1. B1 = possesso della certificazione ISO 9001, B1=1 in caso di possesso, B1=0 altrimenti;
2. B2 = possesso della certificazione ISO 27001, B1=1 in caso di possesso, B1=0 altrimenti;
3. B3 = estensione degli orari diurni di erogazione dei servizi rispetto a quelli richiesti, ovvero estensione rispetto alle finestre: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.30. Il miglioramento potrà essere proposto in termini di un numero di finestre temporali ulteriori di disponibilità dei servizi da 30 minuti ciascuno. Ai fini della valutazione sarà considerato come **valore massimo un miglioramento di tre finestre temporali** e qualunque valore offerto superiore a tali finestre sarà valutato pari a tale massimo mentre il valore offerto sarà vincolante ai fini contrattuali.
4. B4 = composizione delle risorse (operatori) che saranno dedicate alle attività oggetto della presente richiesta di offerta con esperienza di servizi contact center e help desk per la pubblica amministrazione superiore a 2 anni in termini di miglioramento della % di risorse esperte. La % di risorse con esperienza superiore a 2 anni non potrà essere inferiore al 50% e B4 che rappresenta il miglioramento di tale percentuale sul complessivo delle risorse impiegate per i servizi di contact center dovrà essere indicato dai concorrenti. Ai fini della valutazione sarà considerato come valore massimo una percentuale di miglioramento del 30% e qualunque valore offerto superiore a tale percentuale sarà valutato pari a tale massimo mentre il valore offerto sarà vincolante ai fini contrattuali.

La combinazione pesata degli elementi tecnico-qualitativi è la seguente:

$$BB= B1*4000+B2*2000+B3*3000+B4*20000$$

Il criterio di aggiudicazione è basato su una graduatoria che viene effettuata sulla base di una valutazione ottenuta dalla formula  $XX=AA-BB$

I parametri B1, B2, B3 e B4 devono essere indicati puntualmente nell'offerta economica. **Qualora tali parametri non siano presenti in esplicito i parametri saranno valorizzati a zero.**

L'eventuale offerta di elementi tecnico-qualitativi risulterà premiante ai fini della definizione della graduatoria, ma non comporterà alcuna modifica al valore unitario AA espresso in Euro dal concorrente.

La formazione della graduatoria viene effettuata sulla base della valutazione del valore XX offerto. Sarà attribuito il punteggio massimo di 100 punti su 100 all'offerta del concorrente che risulterà aver offerto il valore più basso. Agli altri concorrenti verrà attribuito un punteggio determinato mediante l'applicazione della formula:  $100 \cdot (\text{valore minimo } XX \text{ tra tutte le offerte non escluse}) / (\text{valore dell'offerta } XX \text{ in valutazione})$ . In caso di pari posizione in graduatoria prevale la componente economica più conveniente.

## 7. Livelli di servizio e penali

In merito alla tempistica per i servizi oggetto della presente Richiesta di Offerta si applicano le penali descritte in seguito.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera l'Aggiudicatario 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 della fattura. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

Le penali potranno essere applicate fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo complessivo del contratto. Al superamento di tale limite, LepidaSpA si riserva il diritto di risolvere il contratto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

### 7.1 Servizi di contact center

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli dei servizi richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in 2 mesi solari con una finestra temporale di erogazione di tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365).

Si definisce:

- Disponibilità:

- Disponibilità del servizio: è definita come la percentuale di tempo durante il quale il servizio è operativo e svolge tutte le funzioni previste, rispetto alla finestra temporale di erogazione e al periodo di osservazione.
- Tempi
  - Tempo attesa telefono: tempo massimo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte del personale dell'Aggiudicatario;
  - Tempo presa in carico e inoltro: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione (via e-mail, webform, ticket) e l'inoltro a LepidaSpA o altro soggetto da essa autorizzato secondo le procedure stabilite.

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio (SLA):

- Disponibilità del servizio: 99.97% pari a 26 minuti di indisponibilità su due mesi
- Tempo attesa telefono nelle ore diurne<sup>1</sup>: 30 secondi;
- Tempo attesa telefono nelle ore notturne: 60 secondi;
- Tempo presa in carico e inoltro: 10 minuti.

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

- Disponibilità Servizio: 150 Euro per ogni riduzione dello 0.01%, o sua frazione.
- Tempo attesa telefono: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.
- Tempo presa in carico e inoltro: 150 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.

Inoltre sono previste le seguenti penali:

- per ogni chiamata persa: 25 euro;
- per ogni mancanza di creazione o aggiornamento di ticket sul sistema di trouble ticket di LepidaSpA: 10 euro;
- per ogni classificazione errata o inoltro errato: 50 euro;
- per ogni sostituzione di operatori non autorizzata da LepidaSpA: 150 euro;
- per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze fissate: 200 euro;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna della reportistica periodica: 50 euro;
- per ogni utilizzo di strumenti di messa in attesa delle chiamate telefoniche: 500 euro.

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 e per ogni servizio di supporto all'esercizio.

## 7.2 Servizi di HD di 1° livello per i servizi applicativi

---

<sup>1</sup>per ore diurne si intende dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30; e sabato dalle 8.30 alle 13.30.

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli dei servizi richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in 2 mesi solari con una finestra temporale di erogazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13.30.

Si definisce:

- **Disponibilità:**
  - **Disponibilità del servizio:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale il servizio è operativo e svolge tutte le funzioni previste, rispetto alla finestra temporale di erogazione e al periodo di osservazione.
- **Tempi**
  - **Tempo presa in carico:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione del ticket dal contact center o la richiesta da LepidaSpA o da altro soggetto da essa incaricato e l'apertura o l'aggiornamento del ticket sul sistema di trouble ticketing;
  - **Tempo di intervento:** tempo massimo per la risposta e la fornitura di supporto intercorrente tra la ricezione del ticket, o la richiesta, ed il completamento dell'attività e chiusura del ticket oppure dell'inoltro a LepidaSpA o altro o altro soggetto da essa autorizzato secondo le procedure stabilite .
  - **Tempo di inoltro:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione di un ticket non di competenza dell'Help Desk, e l'inoltro a LepidaSpA o altro soggetto da essa autorizzato secondo le procedure stabilite.

I servizi dovranno essere erogati rispetto ai seguenti livelli di servizio (SLA):

- **Disponibilità del servizio:** 99.97% pari a 26 minuti di indisponibilità su due mesi
- **Tempo presa in carico:** 30 minuti.
- **Tempo di intervento:** 60 minuti.
- **Tempo di inoltro:** 45 minuti.

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

- **Disponibilità Servizio:** 150 Euro per ogni riduzione dello 0.01%, o sua frazione.
- **Tempo presa in carico:** 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.
- **Tempo di intervento:** 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.
- **Tempo di inoltro:** 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento.

Inoltre sono previste le seguenti penali:

- per ogni mancanza di creazione o aggiornamento di ticket sul sistema di trouble ticket di LepidaSpA: 10 euro;
- per ogni intervento o inoltro errato: 25 euro;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna della reportistica periodica: 50 euro;

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 e per ogni servizio di supporto all'esercizio.

Nella reportistica, l'Aggiudicatario, oltre ad indicare i valori previsti negli SLA ed effettivamente misurati, dovrà indicare per ciascuno di essi il calcolo analitico delle penali eventualmente dovute. LepidaSpA si riserva comunque la facoltà di verificare la correttezza del calcolo analitico delle penali indicato nella suddetta reportistica, sia mediante strumenti propri sia richiedendo all'Aggiudicatario puntuale verifica sui propri strumenti e dati alla base del calcolo delle penali.

## 8. Fatturazione e Pagamento

Le fatturazioni e il pagamento avvengono a seguito di servizi effettivamente prestati.

La fatturazione dovrà essere effettuata bimestralmente.

Le fatture verranno liquidate, previa validazione da parte di LepidaSpA delle prestazioni fornite, a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente dedicato ai sensi della Legge. n. 136/2010 indicato in fattura, nel termine di sessanta giorni fine mese data fattura, previa autorizzazione a fatturare che avverrà entro trenta giorni dal completamento e verifica delle prestazioni oggetto del contratto.

## 9. Subappalto

Non è ammesso il subappalto.

## 10. Cauzione Definitiva

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016, pena la decadenza dell'affidamento, alla costituzione di una garanzia definitiva ai sensi dell'art. 93 "Garanzie per la partecipazione alla procedura" del D. Lgs. n. 50/2016. La garanzia tra l'altro, oltre a quanto previsto dall'articolo 103, dovrà contenere espressamente la rinuncia da parte del fidejussore ad opporre le eccezioni spettanti al debitore principale di cui all'art. 1945 cc.

## 11. Risoluzione del contratto

Ferma restando l'applicazione delle penali, LepidaSpA 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 in materia di "Cessione del contratto e dei crediti", violazione degli obblighi di "Riservatezza"; violazione degli obblighi di "Tracciabilità dei flussi finanziari"; violazione degli obblighi di "Trasparenza"; violazione degli "Obblighi di legge"; violazione degli obblighi di "Proprietà".

Inoltre, LepidaSpA potrà risolvere di diritto il contratto qualora il superamento dei livelli di servizio da parte dell'Aggiudicatario comportasse l'applicazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo complessivo del contratto.

Oltre ai casi previsti, LepidaSpA 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'Aggiudicatario si renda colpevole di gravi negligenze e inadempienze rispetto agli obblighi assunti.

La risoluzione si verifica di diritto quando LepidaSpA dichiara all'Impresa, a mezzo posta elettronica certificata (pec), che intende avvalersi della presente clausola risolutiva ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In tali casi è esclusa qualunque responsabilità di LepidaSpA nei confronti dell'Aggiudicatario e LepidaSpA 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.

LepidaSpA provvederà inoltre alla risoluzione del contratto nei casi previsti dall'art. 108 "Risoluzione" del D. Lgs. n. 50/2016. In particolare si procederà alla risoluzione del contratto nelle ipotesi espressamente elencate al comma 2 del citato articolo:

- a) quando nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
- b) nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016

## 12. Cause di Recesso

LepidaSpA 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:

- cessione/locazione, da parte dell'Impresa, dell'azienda o del ramo di azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle prestazioni cui l'Aggiudicatario è obbligata ai sensi del presente contratto modifica della tipologia e/o forma giuridica dell'Impresa;
- condanna, con sentenza passata in giudicato, di un legale rappresentante dell'Aggiudicatario per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale o per delitti finanziari, nonché per delitti relativi alla gestione d'Aggiudicatario 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;
- fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, e messa in liquidazione dell'Impresa;

- sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016;

Il Contraente dovrà informare LepidaSpA, a mezzo posta elettronica certificata (pec), del verificarsi di una delle ipotesi di cui ai precedenti punti entro 15 gg. dalla data dell'evento.

LepidaSpA inoltre potrà esercitare la facoltà di recesso:

- Nei casi e nelle modalità previste dall'art. 109 "Recesso" del D. Lgs. n. 50/2016, previo il pagamento dei lavori eseguiti o delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in cantiere nel caso di lavoro o in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite;
- in caso di successiva disponibilità di convenzione quadro Consip/Intercent-er con parametri migliorativi rispetto al contratto stipulato, ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. 95/2012, qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della legge 23 dicembre 1999 n.488.

LepidaSpA potrà esercitare la facoltà di recesso, di cui ai punti precedenti, dandone comunicazione al Contraente a mezzo posta elettronica certificata (pec), da inviarsi entro 90 gg. dal ricevimento della pec di cui al comma precedente o dalla data di conoscenza di fatto.

Il recesso avrà effetto dalla data del ricevimento da parte del Contraente della relativa comunicazione.

## 13. Cessione del contratto e dei crediti

E' fatto assoluto divieto al Contraente di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità della cessione stessa, salvo quanto previsto dal D. Lgs. n. 50/2016.

E' fatto altresì assoluto divieto al Contraente di cedere a terzi i crediti senza specifica autorizzazione da parte della LepidaSpA, secondo quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016.

In caso di inadempimento degli obblighi di cui ai precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, LepidaSpA ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## 14. Riservatezza

Qualsiasi notizia, documento, informazione o knowhow concernente in modo diretto od indiretto l'organizzazione o l'attività di LepidaSpA di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Aggiudicatario per qualsiasi motivo, dovrà essere tenuto riservato dall'Aggiudicatario e non potrà essere comunicato a terzi, in tutto od in parte, senza esplicita autorizzazione di LepidaSpA 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'Aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.  
È in ogni caso esclusa la duplicazione, la riproduzione, l'asportazione di documentazione di LepidaSpA 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'Aggiudicatario non adempia agli obblighi del presente articolo, LepidaSpA 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.

## 15. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

L'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 26 agosto 2010, n. 136 successivamente modificato dal D.L. 187/10, pena la nullità assoluta del presente contratto.

L'Appaltatore si impegna a comunicare gli estremi del conto corrente dedicato così come previsto dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dalla stazione appaltante e dagli altri soggetti di cui al comma 1 dell'Art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. il codice identificativo di gara (CIG), attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (oggi ANAC) su richiesta della stazione appaltante e, ove obbligatorio ai sensi dell'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, il codice unico di progetto (CUP).

L'Appaltatore si obbliga a comunicare a LepidaSpA le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

Qualora le transazioni relative alle singole fatturazioni inerenti al presente contratto siano eseguite senza avvalersi di banche, della società Poste Italiane SpA ovvero di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, il presente contratto si intende risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga con riferimento ai contratti sottoscritti con subappaltatore o subcontraenti a trasmettere a LepidaSpA, oltre alle informazioni di cui all'Art. 105 D. Lgs. n. 50/2016, anche una apposita dichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge 136/10 e s.m.i.

L'Appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'Art. 3 Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ne dà

immediatamente comunicazione a LepidaSpA e alla Prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

L'Appaltatore, si obbliga e garantisce che, nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, è inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale essi assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione alla LepidaSpA e alla Prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.i

## 16. Trasparenza

L'Aggiudicatario espressamente ed irrevocabilmente:

- dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- 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;
- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro 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.

Il Contraente dichiara, inoltre che nessuna persona esplicitamente attiva a favore della stessa, tanto in regime di dipendenza diretta, quanto in forma salutaria di consulenza o di qualsivoglia altra natura, nonchè avente interesse nell'attività del Contraente, è dipendente di LepidaSpA, anche in posizione di aspettativa o ricopre incarichi di direzione politica o amministrativa nell'organizzazione di LepidaSpA.

Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Aggiudicatario 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 tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

## 17. Obblighi di Legge

### 17.1 Trattamento dati personali

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 LepidaSpA 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 LepidaSpA 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 LepidaSpA, 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 LepidaSpA in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate di LepidaSpA nel rispetto di quanto previsto dall'art. 19 del D.Lgs. n. 196/03.

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 LepidaSpA Viale Aldo Moro n. 64, 40127 Bologna.

## **17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera**

L'aggiudicatario 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 LepidaSpA da qualsiasi responsabilità o danno diretto o indiretto eventualmente conseguente alla contestazione di tali violazioni.

### **17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi**

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

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

LepidaSpA 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 LepidaSpA entro 15 giorni dalla richiesta, a pena di risoluzione del presente contratto e richiesta di risarcimento dei relativi danni.

LepidaSpA 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'aggiudicatario si sia posta in regola ed in tal caso, la stessa non potrà vantare diritto alcuno per il ritardo pagamento.

### **17.4 Tutela Ambientale**

Il Contraente 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. 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale".

### **17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.**

Durante l'esecuzione delle attività di cui al presente contratto, l'Aggiudicatario deve assicurare che il personale incaricato adotti le misure di sicurezza previste. Le parti si impegnano, pertanto, alla piena osservanza del D. Lgs 81/2008 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.

## 17.6 Documentazione Antimafia

Il contratto di appalto è stipulato nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs.n. 159/2011. La documentazione antimafia sarà acquisita attraverso la consultazione dell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa istituiti ai sensi della legge 190/2012 (c.d. white list provinciali) o mediante consultazione della Banca Dati Nazionale Unica della documentazione antimafia (BDNA).

Il Contraente dovrà tempestivamente comunicare a LepidaSpA le variazioni intervenute nel proprio assetto societario, presentando a LepidaSpA la relativa documentazione per il conseguente aggiornamento dei dati.

Nel caso in cui successivamente alla stipula e nel corso della vigenza contrattuale, dovessero emergere cause ostative previste dalla normativa in vigore, il presente contratto si intenderà risolto ipso iure con comunicazione di LepidaSpA all'Aggiudicatario a mezzo posta elettronica certificata (pec) e salva la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni.

## 18. Danni e responsabilità civile

Il Contraente è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente contratto. Il Contraente è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse nonché dai propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi a LepidaSpA, al loro personale, consulenti, nonché ai loro beni mobili ed immobili, anche condotti in locazione, nonché a terzi.

## 19. Proprietà

Tutti i risultati realizzati dall'aggiudicatario nel corso del presente contratto, saranno di proprietà esclusiva di LepidaSpA ovvero di Regione Emilia-Romagna.

## 20. 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.

## 21. Clausola Finale

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti ed obblighi dell'Aggiudicatario e di LepidaSpA per quanto attiene la presente fornitura dei lavori in oggetto.

Per tutto quanto non espressamente previsto nella Richiesta di Offerta e suoi allegati si rinvia alle leggi vigenti nell'ordinamento giuridico italiano ed a quanto previsto nel presente contratto.

## 22. Obblighi di LepidaSpA in materia di anticorruzione e trasparenza ai sensi della L.n. 190/2012 e D.lgs.n. 33/2013 e s.m.i.

Si precisa che LepidaSpA, società in house provindig della Regione Emilia-Romagna e dei suoi enti soci ed organismo di diritto pubblico, per l'espletamento delle procedure di scelta del contraente e successivo affidamento è tenuta al rispetto del D. Lgs. n. 50/2016.

LepidaSpA inoltre è soggetta alle disposizioni di cui alla L. n. 190/2012 e D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. che ai fini della prevenzione della corruzione e trasparenza impongono una serie di obblighi di pubblicazione di informazioni relative alle procedure per l'affidamento e l'esecuzione di opere e lavori pubblici, servizi e forniture.

In particolare l'art. 1, comma 32 della L.n. 190/2012 impone alla stazione appaltante l'obbligo di pubblicare tempestivamente l'oggetto del bando; l'elenco degli operatori invitati a presentare offerte; l'aggiudicatario; l'importo di aggiudicazione; i tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura; l'importo delle somme liquidate.

Entro il 31 gennaio di ogni anno, tali informazioni, relativamente all'anno precedente, sono pubblicate in tabelle riassuntive rese liberamente scaricabili in un formato digitale standard aperto che consenta di analizzare e rielaborare, anche a fini statistici, i dati informatici.

Le informazioni sopra riportate saranno pubblicate sul sito internet di LepidaSpA nella sezione "Società trasparente" tempestivamente in <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti> e annualmente <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/open-data>

## Allegato A

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, nella qualità di \_\_\_\_\_ e legale rappresentante della \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_ codice fiscale n. \_\_\_\_\_ e partita IVA n. \_\_\_\_\_ (in caso di R.T.I. o Consorzi non ancora costituiti in promessa di R.T.I., Consorzio o \_\_\_\_\_ [indicare forma giuridica del gruppo] con le Imprese, \_\_\_\_\_ all'interno o del quale la \_\_\_\_\_ verrà nominata Impresa capogruppo), di seguito denominata "**Impresa**", ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole che, qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata, ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione,

### DICHIARA

- di aver preso piena conoscenza e di accettare quanto previsto e disciplinato nella Richiesta di Offerta e nel suo Allegato A;
- di aver preso piena coscienza e di accettare che la presente Richiesta di Offerta, la parte amministrativa ed economica costituiscono parte integrante del contatto;
- di possedere, oltre a quelli indicati nelle dichiarazioni trasmesse ai fini della partecipazione alla presente procedura/già prodotte ai fini dell'iscrizione all'Albo fornitori di LepidaSpA, tutti i requisiti richiesti e riportati nella presente Richiesta di offerta;
- di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla Legge 12 marzo 1999, n. 68;
- di non essere stato sottoposto a provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del d.lgs.n. 81/2008 e s.m.i.;
- di impegnarsi al rispetto del D. Lgs. 231/01 e di aderire, per sé e, ai sensi dell'art. 1381 c.c., per i propri consulenti, collaboratori, dipendenti ed eventuali subappaltatori, ai principi etico-comportamentali che LepidaSpA ha enunciato nel proprio Codice Etico, pubblicato sul sito internet di LepidaSpA <http://lepida.it/programma-la-trasparenza-e-l%E2%80%99integrit%C3%A0#overlay-context=>

### DICHIARA INOLTRE

*(barrare l'opzione che interessa)*

- di aver già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA;
- di non aver ancora presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori che invia,

unitamente a tutti i suoi allegati, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta;

Data \_\_\_\_\_

Timbro e firma

\_\_\_\_\_  
*(Firma leggibile per esteso Ovvero firma digitale)<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> La firma autografa deve essere accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità (in corso di validità) del dichiarante.