

Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico



Elaborato:

1

Titolo:

Capitolato Speciale d'Appalto

Scala:

-/--

Revisione

Data

Redatto

Verificato

Approvato

DATA

Marzo 2025

Il Responsabile Unico del Progetto
ing. Francesco Savarese

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO DEI SERVIZI (C.S.A.)

Indice

Parte I – Disciplina contrattuale	3
Art. 1 <i>Contesto di riferimento, scopo dell’appalto di servizi e norme applicabili</i>	3
Art. 2 <i>Definizioni e gerarchia delle fonti dell’Appalto</i>	3
Art. 3 <i>Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto</i>	4
Art. 4 <i>Norme di sicurezza</i>	9
Art. 5 <i>Beni forniti dalla committente</i>	9
Art. 6 <i>Sospensione del servizio e riserve</i>	10
Art. 7 <i>Subappalto</i>	11
Art. 8 <i>Proprietà industriale e commerciale</i>	12
Art. 9 <i>Verifiche e collaudi</i>	12
Art. 10 <i>Modalità di fatturazione e di pagamento</i>	13
Art. 11 <i>Cauzione definitiva – polizze assicurative</i>	14
Art. 12 <i>Penali</i>	15
Art. 13 <i>Prezzi e Variazioni</i>	22
Art. 14 <i>Modifiche e Varianti</i>	23
Art. 15 <i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	23
Art. 16 <i>Oneri e Obblighi a carico del Fornitore</i>	23
Art. 17 <i>Clausole di Manleva</i>	26
Art. 18 <i>Recesso</i>	26
Art. 19 <i>Risoluzione del Contratto</i>	27
Art. 20 <i>Cessione del contratto e dei crediti</i>	29
Art. 21 <i>Personale addetto al servizio</i>	29
Art. 22 <i>Privacy e riservatezza</i>	38
Art. 23 <i>Legge applicabile e foro Competente</i>	38
Art. 24 <i>Responsabilità amministrativa</i>	38
Art. 24bis <i>Ulteriori obblighi in materia di Anticorruzione (UNI ISO 37001:2016)</i>	40
Art. 25 <i>Gestione rifiuti a carico dell’Appaltatore</i>	40
Art. 26 <i>Spese contrattuali, imposte, tasse</i>	41
Art. 27 <i>Miscellanea</i>	41
Parte II <i>Disciplina dei Servizi</i>	42
Art. 29 <i>Modalità di svolgimento del servizio</i>	42
Art. 30 <i>Inizio dei servizi</i>	43
Art. 31 <i>Fine servizi</i>	43
Art. 32 <i>Attrezzature e mezzi d’opera</i>	44

Art. 33 Sede Operativa.....	44
Art. 34 Domicilio dell'Appaltatore	44
Art. 35 Rappresentante dell'Appaltatore	44

Parte I – Disciplina contrattuale

Art. 1 Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili

- 1.1. La GORI s.p.a., ai sensi del D.lgs. n. 152/2006 e della legge Regione Campania 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano.
- 1.2. Il Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") è un servizio pubblico essenziale «*costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue...*» (cfr. art. 141, comma 1, d.lgs. 152/2006).
- 1.3. Nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, la GORI s.p.a. ha anche l'obbligo di garantire la regolare gestione del S.I.I. e, quindi, assicurare il mantenimento in efficienza delle reti e degli impianti idrici, fognari e depurativi.
- 1.4. Pertanto, al fine di garantire l'esecuzione delle prestazioni necessarie ed indifferibili per assicurare la regolare gestione del S.I.I., la GORI s.p.a. ha la necessità di eseguire i servizi oggetto del presente appalto.
- 1.5. Il presente appalto è altresì regolato dalle leggi *ratione temporis* vigenti; dalla disciplina contenuta nei codici di autoregolazione della Committente.

Art. 2 Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto

- 2.1. Ai fini e nell'ambito dell'appalto, si riportano le seguenti definizioni, che saranno richiamate in seguito nel presente Capitolato Speciale d'Appalto:
 - **Appalto:** si intende il procedimento posto in essere dalla Stazione Appaltante, incluso anche il Contratto, al fine di affidare l'esecuzione dei servizi richiesti;
 - **Codice Etico:** si intende il documento di autoregolamentazione della Società adottato anche ai fini e nell'ambito del d.lgs. 231/2001 e correlato al modello di organizzazione e gestione della GORI ai sensi del citato d.lgs. 231/2001. Il Codice Etico è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/media.aspx/codice_etico; il predetto modello di organizzazione e gestione è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/section.aspx/modello_231#.Xing28HsZb2;
 - **Committente o Stazione Appaltante o GORI:** si intende la GORI s.p.a.;
 - **Capitolato Speciale d'Appalto o Capitolato:** si intendono le disposizioni riportate nel presente documento relative alla disciplina del rapporto tra Committente e Fornitore e che sono allegate e/o richiamate (per esserne parte integrante e sostanziale) negli Elaborati a base dell'affidamento, quali, a titolo esemplificativo, il Bando di gara, il Disciplinare di gara ed il Contratto;
 - **Contratto o Ordine di Acquisto o ODA:** si intende il documento immodificabile, sottoscritto dalla Committente e dal Fornitore in segno di accettazione integrale e incondizionata del Contratto, che riporta, in forma sintetica, i dati amministrativi, tecnici ed economici dell'Appalto;
 - **Elaborati a base dell'affidamento o Elaborati:** si intendono i seguenti atti relativi all'Appalto: "Capitolato Speciale d'Appalto" e/o "Bando di gara" e/o "Disciplinare di gara" e/o "Documentazione Tecnica" e "Allegato 1 (ove applicabile)" e/o altro/i documento/i di progetto descrittivo/i delle caratteristiche tecniche delle prestazioni oggetto dell'Appalto, già in possesso del Fornitore e sulla base dei quali lo stesso Fornitore ha presentato l'offerta per l'affidamento dell'Appalto;

- **Operatore Economico o Fornitore o Appaltatore o Appaltatrice:** si intende l'impresa singola o associata aggiudicataria dei servizi affidati dalla Committente;
- **Parte:** si intende la Committente ovvero il Fornitore;
- **Parti:** si intendono, congiuntamente, la Committente e il Fornitore.

- 2.2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia nell'ordine: (i) al Contratto, (ii) agli Elaborati a base dell'affidamento, (iii) alla normativa *pro tempore* vigente in materia di appalti pubblici, (iv) alle norme tecniche *pro tempore* vigenti emanate dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), (v) alle disposizioni vigenti del Codice civile.
- 2.3. A maggiore specificazione, con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che in caso di incompatibilità o contrasto tra i documenti contrattuali indicati e/o i relativi allegati dai medesimi richiamati, si osserva l'ordine di prevalenza di cui al punto che precede.
- 2.4. Nel corso dell'Appalto, il Fornitore è tenuto ad ottemperare, sotto la sua esclusiva responsabilità, alle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente, di smaltimento rifiuti, di sicurezza ed igiene del lavoro ed in genere in materia di trattamento e tutela dei lavoratori, nonché a tutte le norme regolamentari ed alle prescrizioni adottate dalle competenti Autorità pubbliche, con conseguenti oneri a suo esclusivo carico.
- 2.5. Qualora, dopo la data di sottoscrizione del Contratto dovessero entrare in vigore nuove normative, anche di natura tecnica, o dovessero essere modificate quelle esistenti, esse dovranno essere ugualmente rispettate dal Fornitore.
- 2.6. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che, in caso di dubbio, le disposizioni del Contratto sono interpretate sempre nel senso più favorevole alla Committente.
- 2.7. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dà atto nonché dichiara ed espressamente garantisce alla GORI s.p.a. di aver attentamente letto e di ben conoscere ogni previsione del Codice Etico, dell'Appalto, del Contratto, del Capitolato, di ciascuno degli atti degli Elaborati a base dell'affidamento, nonché di accettare integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione il contenuto di tutti i predetti atti e documenti.

Art. 3 Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto

- 3.1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico, la Stazione Appaltante si riserva di integrare la gestione delle chiamate inbound da parte del personale di Gori S.p.A. tramite affidamento a un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutto il traffico ordinario ed in *overflow* rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di Gori. Inoltre, l'appalto ha come ulteriore oggetto l'affidamento di servizi in outbound, data entry e gestione del Document Management System (DMS), riservandosi l'attivazione di alcuni processi di Back Office.

Come previsto nell'appalto lo svolgimento del servizio può avvenire in un'unica soluzione, a canone o a chiamata secondo quanto stabilito nel contratto /ordine di servizio che è emesso dalla Stazione Appaltante. Oltre alla gestione degli outbound, data entry e gestione del DMS e BO, ove necessario.

- 3.2. L'importo complessivo a base di gara ammonta ad € 10.082.752,00 oltre IVA, di cui € 0,00 per oneri della sicurezza e € 7.612.478,00 per costi della manodopera.

Le ripartizioni ed i volumi delle Attività di Contact Center sono meglio specificate nella tabella n.1 sottostante:

Tabella 1 - Volumi e Servizi a base d'asta

Servizi a base d'Asta - Inbound telefonici.	Volumi annui (telefonate)	Volumi annui (Minuti)	Prezzo	Prezzo al minuto	Prezzo al secondo
	504.000	2.570.400	1.850.688,00 €	0,72€	0,012 €

Servizi a base d'Asta – Outbound/Recall incassi	Volumi annui	Prezzo
	100.000	620.000,00 €

Servizi a base d'Asta –Data Entry	Volumi annui	Prezzo
	50.000	10.000,00 €

Servizi a base d'Asta – DMS/BO.	Volumi annui	Prezzo
	40.000	40.000,00 €

Resta inteso che i Volumi stimati sono puramente indicativi, il Committente si riserva di affidarli in quantità superiori o inferiori (fino a zero), entro l'importo complessivo del contratto, e senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

- 3.3. Al personale impiegato nelle prestazioni oggetto dell'appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale per le Aziende di Call Center in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori delle prestazioni comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'Appaltatore anche in maniera prevalente.
- 3.4. Si precisa che, il Committente richiede che l'Appaltatore gestisca tali servizi con **Team leader dedicato e Operatori dedicati**.

In tal senso vale quanto di seguito indicato:

- Agli Operatori saranno assegnate credenziali distinte e associate al sistema gestionale (CRM) di GORI s.p.a.;
- Gli Operatori all'atto del log-in al sistema selezioneranno il proprio profilo specifico da utilizzare attraverso credenziali personali dedicate e non cedibili;
- L'allocazione del numero di Operatori adeguato alla gestione dei servizi è demandata all'Appaltatore che si assume la responsabilità di far fronte ad esigenze organizzative di ottimizzazione delle risorse in funzione delle assenze e del volume stimato di attività.

- 3.5. Il presente Capitolato definisce i requisiti di servizio qualitativi e quantitativi richiesti all'Appaltatore. Detti requisiti definiscono l'impianto di misura dei principali Key Performance Indicator (di seguito anche "KPI") e dei Service Level Agreement (di seguito anche "SLA") su tutte le Attività.
- L'obiettivo del Committente è quello di ottenere la piena soddisfazione dei Clienti attraverso l'attività dell'Appaltatore e il pieno rispetto degli indicatori MC1 e MC2 indicati nella delibera 655/2015.
- 3.6. Il suddetto importo è stato determinato sulla scorta dei costi sostenuti per attività analoghe negli anni precedenti.
- 3.7. Gli importi sopra indicati potranno variare tanto in più quanto in meno con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti nel successivo articolo 14.
- 3.8. L'appalto avrà una durata di mesi **48** con inizio dalla data del verbale di consegna di cui all'articolo 30 del presente Capitolato.
- 3.9. In caso di anticipato esaurimento dell'importo contrattuale, la scadenza si intenderà automaticamente anticipata, in linea con l'evento stesso.
- 3.10. La Stazione Appaltante si riserva di affidare all'Appaltatore le prestazioni previste a base di gara agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario, fino ad un periodo ulteriore pari a 24 mesi e fino ad un importo pari alla metà dell'importo a base di gara, ai sensi di quanto prescritto all'art. 120, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023.
- 3.11. Alla scadenza naturale del Contratto, ovvero in caso di recesso da parte del Committente, l'Appaltatore si obbliga a fornire specifica attività di assistenza relativa all'esportazione di tutti i dati presenti sui sistemi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, a restituire eventuali database Clienti), al fine di consentirne la migrazione verso altri sistemi o verso altri fornitori. L'Appaltatore fornirà la relativa assistenza a tale migrazione. Il compenso per le attività descritte sarà da considerarsi incluso nelle tariffe pattuite nel Contratto.
- 3.12. Il servizio che verrà erogato dall'Appaltatore risulta composto dalle attività (di seguito anche, le "Attività" o "Servizio") di Inbound ed Outbound telefonico, lavorazione pratiche da BO-DMS.
- 3.12.1. Per Attività di Inbound Telefonico si intendono tutte le azioni volte alla gestione e alla cura della clientela che abbia utilizzato il canale di contatto telefonico Inbound per raggiungere il proprio Gestore.
- Le Attività di Caring Inbound devono essere gestite dall'Appaltatore con Operatori dedicati esclusivamente a GORI.
- Il modello operativo dell'attività di Caring Inbound prevede le seguenti fasi di lavorazione da parte degli Operatori, supportati dalla Suite Applicativa dedicata fornita dal Committente:
- Accoglienza del Cliente;
 - Qualificazione del contatto;
 - Verifica ed eventuale aggiornamento dell'anagrafica Cliente;
 - Gestione del Contatto;
 - Selezione dell'esigenza;
 - Valutazione del rischio credito.
- 3.12.2. Per Attività di Inbound Generico si intendono tutte le azioni volte alla gestione e alla cura della clientela che abbia utilizzato il canale mail, PEC o webchat di contatto Inbound per raggiungere il proprio Gestore.
- Per la gestione dell'inbound Generico (BO-DMS) l'appaltatore dovrà procedere alle seguenti attività:

- Categorizzazione corretta in entrata dei contatti;
- Procedere alla risoluzione ed al completamento delle attività relative alle richieste inbound ricevute, in relazione alla tipologia di attività che la SA procederà ad affidare all'appaltatore;
- Gestione di interi processi o parte di essi, in relazione a quanto la SA procederà ad affidare all'appaltatore;
- Aggiornamento informazioni anagrafiche e di contatto, relativamente agli inbound ricevuti;
- Aggiornamento informazioni (DATA ENTRY) anagrafiche e di contatto in relazione a Clienti che la SA procederà ad affidare all'appaltatore.

3.12.3. Per Attività di Outbound si intendono tutte le azioni volte alla gestione e alla cura della clientela in fase di contatto da parte del Gestore, utilizzando i canali telefonici, mail, PEC per raggiungere i propri Clienti. Di seguito il dettaglio delle attività:

- Outbound di Autolettura, dove si potranno contattare gli utenti, in relazione agli affidi che procederà a formalizzare la SA, al fine di recuperare una autolettura o per un appuntamento con un letturista al fine di rilevare la lettura stessa;
- Outbound per attivazione di Bolletta Web e Domiciliazione Bancaria o Postale;
- Outbound per recupero del credito, l'appaltatore dovrà prevedere il ricontatto dell'eventuale utente moroso che è entrato in contatto con il Gestore attraverso i canali riportati nel presente capitolato e procedere alle attività di incasso e recupero credito in relazione alle indicazioni fornite dalla Stazione Appaltante, oppure in alternativa segnalare alla SA il contatto di un utente che in precedenza è stato segnalato all'appaltatore, indicando data e ora del contatto, numero di telefono (o mail o pec) da cui è stato registrato l'inbound ed eventuali ulteriori informazioni che l'appaltatore si riserva di indicare in fase di espletamento del servizio;
- Eventuali ulteriori campagne Outbound da concordare in corso di espletamento del servizio.

3.13. L'attività di Call Center sarà gestita attraverso i seguenti canali, ad eccezione di quelle gestite direttamente dai sistemi automatici:

- Numero Verde **800.900.161** e per le chiamate provenienti da rete mobile il n° **081 0206622** – Servizi Inbound Telefonico GORI
- Gestione della casella postale sportellotelefonico@goriacqua.com
- Gestione della casella postale noreply@goriacqua.com
- Gestione della PEC sportellotelefonico@cert.goriacqua.com
- Gestione del DMS

Si precisa che il Committente si riserva di poter aggiornare o integrare il numero Verde o le caselle postali e PEC sopra indicate, ovvero di integrarne le opzioni all'interno degli stessi prevedendo una gestione differenziata per determinate tipologie di utenti.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 9:00 alle 13:00, domeniche e festivi esclusi.

Il Committente si riserva la facoltà di modificare detti orari tramite comunicazione scritta all'Appaltatore da effettuarsi con un preavviso di almeno 15 giorni.

Qualora fosse richiesto dalla stazione appaltante, in fase di espletamento del servizio, l'appaltatore potrà mettere a disposizione dei canali di contatto rendicontabili e tracciabili, direttamente sui propri sistemi (ad esempio: ChatBot; Numero Whatsapp, ecc.)

3.14. Ai fini dell'esecuzione delle Attività, il Committente metterà a disposizione dall' Appaltatore la propria infrastruttura tecnologica (di seguito anche, la "Infrastruttura Tecnologica"), costituita dai seguenti dispositivi informatici:

- Piattaforma telefonica per l'accoglienza e la qualificazione dei contatti (di seguito anche, la "Piattaforma");
- Suite applicativa per la gestione del contatto (di seguito anche "Suite Applicativa"), composta dal Customer Relationship Management (di seguito, anche, "CRM" o "Attività di CRM") e da un sistema di fatturazione
- Eventuali ulteriori nuovi sistemi necessari all'espletamento del servizio;

3.15. Le attività di gestione del contatto ed evasione delle richieste dei Clienti dovranno essere svolte esclusivamente attraverso l'Infrastruttura Tecnologica messa a disposizione all' Appaltatore entro la Data Attivazione Servizio, con profili autorizzativi necessari ad abilitare il personale del medesimo Appaltatore ad operare attraverso la Piattaforma Tecnologica.

Resta inteso che gli Operatori non potranno eseguire, tramite l'Infrastruttura Tecnologica, attività diverse da quelle previste dagli specifici profili autorizzativi forniti dal Committente, e saranno tenuti a registrare le operazioni e le attività svolte esclusivamente attraverso il CRM.

3.16. La gestione del contatto deve essere effettuata nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Cortesia e Professionalità: risposta alla chiamata in modo professionale e garbato;
- Efficienza: contatto gestito nel più breve tempo possibile, salvaguardando la qualità del rapporto relazionale;
- Efficacia: individuazione e risoluzione dell'esigenza del Cliente nell'ambito dello specifico contatto;
- Qualità: conduzione del contatto in coerenza alle linee guida fornite dal Committente attraverso l'uso gli strumenti messi a disposizione dal Committente stesso (CRM, Knowledge Base Management Systems, etc.). Tali strumenti potranno cambiare, essere aggiornati e/o implementati durante il periodo di svolgimento della commessa, così come le linee guida, con un adeguato preavviso da parte del Committente;
- Tracciatura: tutte le comunicazioni e/o le transazioni effettuate dal personale dall' Appaltatore con i Clienti e, più in generale, qualsiasi attività di gestione del contatto Inbound compiuta dal suddetto personale devono essere tracciate sul CRM del Committente. Risulta espressamente precluso all'Appaltatore l'utilizzo di qualsiasi altro sistema informatico al fine di registrare le suddette transazioni e/o comunicazioni: in caso di accertata violazione di tale divieto da parte dell'Appaltatore, il Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c.
- Il Committente si riserva la facoltà, durante il periodo di vigenza del Contratto, di aggiornare o sostituire l'Infrastruttura Tecnologica e le linee guida, dandone congruo preavviso all' Appaltatore (con riferimento alla modifica di uno dei dispositivi informatici della Infrastruttura Tecnologica detto preavviso non potrà essere inferiore a 60 giorni dalla data di attivazione del singolo dispositivo informatico; con riferimento all'aggiornamento delle linee guida detto preavviso non potrà essere

inferiore a 15 giorni rispetto alla relativa modifica registrata sul Knowledge Management System); ad ogni modo il servizio dovrà comunque essere garantito durante tutta la durata dell'eventuale attività di aggiornamento e/o di sostituzione dell'Infrastruttura.

- 3.17. Il numero, la tipologia, i tempi massimi unitari di evasione dell'Attività di Caring Inbound nonché i relativi profili remunerativi anche relativi a nuove attività e/o revisione dei Tempi Medi di Gestione (TMG), risultano elencati all'interno dell'Allegato 1; il Committente si riserva la facoltà di verificare ed eventualmente rettificare detti elementi con cadenza semestrale nell'ambito dei SAL, in base a benchmark interno e con l'appaltatore, tenendo anche in considerazione gli andamenti qualitativi e quantitativi del Servizio.

Art. 4 Norme di sicurezza

- 4.1. L'Appaltatore si obbliga ad osservare tutte le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e locali, delle leggi, decreti e regolamenti sulla contribuzione, retribuzione, assicurazione assistenza, sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le norme contenute nel d.lgs. 81/2008 e ss. mm. ed ii. relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, sull'igiene del lavoro e all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, nonché le disposizioni particolari in vigore all'interno degli stabilimenti, depositi ed impianti della Committente, che l'Appaltatore dichiara di conoscere assumendo l'obbligo di attenersi scrupolosamente.
- 4.2. 4.2. L'Appaltatore è tenuto a comunicare alla società Committente GORI s.p.a. le informazioni e i dati contenuti nel file excel denominato "Check list infortuni su commesse Acea", allegato agli Elaborati a base dell'affidamento.

In particolare:

- ☐ L'Appaltatore, in caso di evento infortunistico, ha l'obbligo di comunicarlo alla stazione appaltante, in particolare al RUP, DL/DEC, CSE, entro e non oltre il giorno dell'avvenuta comunicazione all'INAIL. La comunicazione dovrà contenere gli estremi della denuncia INAIL, la relativa classificazione secondo le linee infragruppo ACEA, descrizione dell'evento con relative cause ed eventuali azioni intraprese da parte della società appaltatrice;
- ☐ L'Appaltatore deve compilare la check list infortuni su commessa Acea, utilizzando il file excel dedicato, e trasmetterla via e-mail al Responsabile Unico del Progetto e al CSE (agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante), all'RSPP ed al RSGS della società Committente GORI all'indirizzo e-mail gasincidenti@goriacqua.com ogni giorno 5 dei mesi di Gennaio (consuntivazione anno precedente), Aprile (consuntivazione primi tre mesi a.c.) Luglio (consuntivazione primi sei mesi a.c.) e Ottobre (consuntivazione primi nove mesi a.c.).
- 4.3. Nel caso in cui l'Appaltatore non adempia a quanto richiesto (*anche a seguito di eventuale sollecito da parte della società Committente*), verrà applicata una penale pari allo 0,05% dell'importo del contratto affidato per ogni mancata risposta.

Art. 5 Beni forniti dalla committente

- 5.1 Nel caso in cui nel Contratto fosse previsto che, per l'esecuzione del servizio, la Committente consegni al Fornitore beni, materiali o apparecchiature, od altro, comunque rivolti allo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, il Fornitore si obbliga all'immagazzinamento, alla custodia e alla manutenzione

dei suddetti beni e a destinarli esclusivamente all'uso previsto nel Contratto, restandone, in ogni caso responsabile, in qualità di depositario.

- 5.2 Compatibilmente con le esigenze relative all'espletamento del servizio, i beni così consegnati devono essere custoditi separatamente dai beni di proprietà del Fornitore. I beni del Committente devono essere facilmente individuabili e circoscritti in aree appositamente delimitate con tabelle visive riportanti la proprietà di GORI, fermo il diritto della Committente di procedere, in qualunque momento, alla verifica della consistenza dei materiali stessi. Delle operazioni di consegna e di restituzione dei beni di cui al presente articolo, sono redatti appositi verbali.
- 5.3 Il Fornitore è tenuto a restituire i beni, materiali e apparecchiature ricevuti dalla Committente e non utilizzati in condizioni di perfetta efficienza, al termine dell'esecuzione del Contratto restando, comunque, a suo carico eventuali spese ed oneri che egli dovesse sostenere per ottemperare a tale prescrizione.

Art. 6 Sospensione del servizio e riserve

- 6.1. L'Appaltatore non può, per nessun motivo sospendere o comunque rallentare di propria iniziativa l'esecuzione del Contratto, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.2. Nel caso in cui la Committente dovesse constatare l'inadempimento dei termini e delle condizioni dell'espletamento dei servizi e/o l'inesatta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, la stessa Committente potrà assegnare al Fornitore un termine perentorio entro il quale quest'ultimo sarà tenuto ad adempiere.
- 6.3. Nel caso di mancato adempimento del Fornitore alle obbligazioni inerenti all'esecuzione dei servizi nel termine assegnato ai sensi del precedente punto, la Committente ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile.
- 6.4. La Committente si riserva la facoltà di differire la data di inizio del servizio e di sospendere temporaneamente a proprio insindacabile giudizio in tutto o in parte l'esecuzione del servizio, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante lettera raccomandata A/R o Pec.
- 6.5. Il differimento o la sospensione hanno effetto dal giorno stabilito dalla comunicazione. La ripresa delle prestazioni deve essere richiesta dalla Committente a mezzo di lettera raccomandata A/R o Pec da inviarsi al Referente dell'Appaltatore e deve avvenire nel giorno ivi stabilito o diversamente concordato tra le Parti.
- 6.6. Qualora la sospensione dovesse protrarsi per un periodo comunque superiore a 90 giorni, la Committente avrà la facoltà di risolvere il Contratto ex art 1456 Codice civile.
- 6.7. In tal caso l'Appaltatore avrà il diritto di ottenere il pagamento delle sole prestazioni già eseguite ed accettate da GORI, senza alcun compenso aggiuntivo o indennizzo.
- 6.8. Eventuali differimenti e/o sospensioni disposti dalla Committente non daranno luogo ad alcun compenso aggiuntivo né rimborso o indennizzo di qualsiasi natura per l'Appaltatore, il quale avrà diritto esclusivamente ad una proroga del termine di ultimazione del servizio, pari alla durata del differimento e/o sospensione.
- 6.9. È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'esecuzione degli obblighi tutti assunti con il Contratto in presenza di contestazioni e/o controversie sorte in riferimento alle prestazioni contrattuali, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.10. L'iscrizione delle riserve è finalizzata ad assicurare alla Stazione Appaltante, durante l'intera fase di esecuzione del contratto, il continuo ed efficace controllo della spesa pubblica, la tempestiva

conoscenza e valutazione, sulla base delle risultanze contenute negli atti contabili, delle eventuali pretese economiche avanzate dall'Appaltatore e l'adozione di ogni misura e iniziativa volte a evitare che i fondi impegnati si rivelino insufficienti. Non costituiscono riserve:

- a) le contestazioni e le pretese economiche che siano estranee all'oggetto dell'appalto o al contenuto degli atti contabili;
- b) le richieste di rimborso delle imposte corrisposte in esecuzione del contratto di appalto;
- c) il pagamento degli interessi moratori per ritardo nei pagamenti;
- d) le contestazioni circa la validità del Contratto;
- e) le domande di risarcimento motivate da comportamenti della Stazione Appaltante o da circostanza a quest'ultima riferibili;
- f) il ritardo nell'esecuzione del collaudo/verifica di conformità motivato da comportamento colposo della Stazione Appaltante.

6.11. Le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'Appaltatore. In ogni caso, sempre a pena di decadenza, le riserve sono iscritte anche negli atti contabili all'atto della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole, nonché all'atto della sottoscrizione del certificato di collaudo/verifica di conformità mediante precisa esplicitazione delle contestazioni circa le relative operazioni. Le riserve non espressamente confermate sul conto finale si intendono rinunciate. Le riserve devono essere formulate in modo specifico e indicare con precisione le ragioni sulle quali si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità:

- a) la precisa quantificazione delle somme che l'Appaltatore ritiene gli siano dovute. La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi rispetto all'importo iscritto, salvo che la riserva stessa sia motivata con riferimento a fatti continuativi;
- b) l'indicazione degli ordini di servizi, emanati dal direttore dei lavori o dal direttore dell'esecuzione, che abbiano inciso sulle modalità di esecuzione dell'appalto;
- c) le contestazioni relative all'esattezza tecnica delle modalità di esecuzione previste dal Capitolato;
- d) le contestazioni relative alla difformità rispetto al Contratto delle disposizioni e delle istruzioni relative agli aspetti tecnici ed economici della gestione dell'appalto;
- e) le contestazioni relative alle disposizioni e istruzioni del direttore dei lavori o del direttore dell'esecuzione che potrebbero comportare la responsabilità dell'Appaltatore o che potrebbero determinare vizi o difformità esecutive dell'appalto.

6.12. L'Appaltatore, all'atto della firma del conto finale, da apporre entro il termine di trenta giorni dall'invito del RUP a prenderne cognizione, non può iscrivere domande diverse per oggetto o per importo da quelle formulate negli atti contabili durante lo svolgimento delle prestazioni, e ha l'onere, a pena di decadenza, di confermare le riserve già iscritte sino a quel momento negli atti contabili per le quali non siano intervenute procedure di carattere conciliativo.

6.13. Se l'Appaltatore non firma il conto finale nel termine di cui al precedente comma, o se lo sottoscrive senza confermare le domande già formulate negli atti contabili, il conto finale si intende come definitivamente accettato.

Art. 7 Subappalto

7.1. Il Fornitore, previa autorizzazione del Committente, può avvalersi del subappalto alle condizioni e con le modalità stabilite dall'art. 119 del d. lgs. 36/2023, nonché dalle altre disposizioni previste dalla

normativa pro tempore vigente in materia, rimanendo comunque l'unico responsabile della corretta e completa esecuzione del Contratto.

Art. 8 Proprietà industriale e commerciale

- 8.1. Il Fornitore dichiara e garantisce di essere proprietario e/o licenziatario e/o concessionario di ogni brevetto, licenza, disegno, modello, marchio di fabbrica ed altro, adottato per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso e che tale adozione/utilizzo non costituisce violazione dei diritti di privativa di terzi.
- 8.2. Il Fornitore garantisce in ogni tempo la Committente e si impegna a tenere quest'ultima manlevata ed indenne contro ogni rivendicazione e/o pretesa da parte di titolari o concessionari di brevetti, licenze, disegni, modelli, marchi di fabbrica ed altro, adottati per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso.
- 8.3. Qualora venga promossa nei confronti della Committente un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti di privativa connessi alle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, senza limiti di importo, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, compresi tutti gli importi che quest'ultima dovesse essere condannata a corrispondere in forza di decisioni (sentenze o lodi arbitrali) definitivamente o provvisoriamente esecutive, ingiunzioni, ordini o provvedimenti, anche interinali, provvisori, che abbiano efficacia esecutiva, emessi da Autorità pubbliche, da Autorità Giudiziarie, da organi arbitrali di qualsiasi natura o da altre Autorità;
- 8.4. Nell'ipotesi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice civile, fermo restando l'integrale risarcimento del danno subito.
- 8.5. Il Fornitore prende e dà atto che gli eventuali elaborati e/o progetti, studi, ricerche, software e/o qualsiasi opera dell'ingegno sviluppata in esecuzione del Contratto, non coperta da alcun titolo di privativa intellettuale, si intende trasferita in proprietà esclusiva alla Committente, la quale potrà disporne per qualsiasi scopo, senza che il Fornitore possa pretendere alcun compenso, a qualsivoglia titolo, e, in particolare rivendicare diritti di autore, proprietà industriale ed artistica etc..
- 8.6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
- 8.7. Tutti gli elaborati e la documentazione di progetto relativi ai servizi non potranno essere né riprodotti né utilizzati dal Fornitore in tutto e/o in parte per altre commesse, anche se con caratteristiche analoghe senza specifica e preventiva autorizzazione scritta della Committente.
- 8.8. In caso di inadempimento da parte del Fornitore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice civile.

Art. 9 Verifiche e collaudi

- 9.1. La Committente si riserva la facoltà di procedere alle attività di verifica di conformità o di collaudo dei servizi, secondo le modalità e le condizioni eventualmente indicate nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento, che avranno lo scopo di controllare la rispondenza delle prestazioni alle condizioni richieste nel Contratto. Tali attività hanno anche lo scopo di verificare che i dati risultanti dalla contabilità finale e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro con le risultanze di fatto,

non solo per dimensioni, forma e quantità, ma anche per qualità dei materiali, dei componenti e delle provviste.

- 9.2. La Committente approverà, di volta in volta, le modalità tecnico esecutive delle prestazioni che non fossero già completamente definite nei documenti contrattuali, nonché degli eventuali servizi aggiuntivi e/o di modifica, senza peraltro assumere responsabilità di sorta e senza sollevare l'Appaltatore dalle proprie responsabilità.
- 9.3. In corso d'opera il collaudatore può effettuare visite in caso di anomalo andamento delle prestazioni rispetto al programma per accertarne le cause oppure al fine di accertare il progressivo regolare svolgimento delle prestazioni stesse, in particolare per la presenza di prestazioni significative la cui verifica risulti impossibile o particolarmente complessa successivamente all'esecuzione.
- 9.4. La Committente si riserva, comunque, se del caso in contraddittorio con l'Appaltatore, la facoltà di effettuare in ogni momento i controlli a campione sulla quantità e qualità dei servizi che si rendessero necessari od anche solo opportuni in relazione alla natura dell'opera e/o delle prestazioni.
- 9.5. Resta comunque inteso che le verifiche, il collaudo e l'accettazione di tutti i servizi nel loro complesso non sollevano l'Appaltatore né dai suoi obblighi nei confronti della Committente né dalle responsabilità civili, amministrative e penali previsti dalla normativa *pro tempore* vigente, dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento per qualsiasi vizio o difetto della prestazione.
- 9.6. Analoghe verifiche possono essere svolte dalla Committente nei confronti dei subappaltatori e dei subcontraenti di cui l'Appaltatore si avvalga per l'esecuzione del Servizio.
- 9.7. Per lo svolgimento delle verifiche di qualità la Committente può avvalersi a proprie spese di Enti, Autorità od organi certificatori.
- 9.8. Nel caso di prestazioni di servizi pluriennali la committente ha facoltà di richiedere l'aggiornamento delle attestazioni e delle dichiarazioni dell'Appaltatore al fine di verificare in capo al medesimo la permanenza dei requisiti e attestazioni a base dell'aggiudicazione del Contratto e che l'appaltatore sia in grado di garantire la qualità del servizio.

Art. 10 Modalità di fatturazione e di pagamento

- 10.1. Il corrispettivo dell'appalto è determinato a misura.
- 10.2. Per la contabilizzazione delle attività effettivamente eseguite dall'Appaltatore si applicano i prezzi derivanti dall'applicazione del ribasso offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.
- 10.3. Nel caso di servizio in un'unica soluzione l'Appaltatore può emettere fattura a seguito dell'emissione del Certificato di ultimazione del servizio da parte della Committente. Resta inteso che in mancanza del predetto certificato l'Appaltatore non ha titolo per emettere fattura, e qualora emesse le stesse vengono respinte e non vengono pagate, senza che ciò costituisca inadempimento della Committente. Le fatture legittimamente emesse dall'Appaltatore sono liquidate dalla Committente nel termine di cui all'art. 10.12, e solo a seguito dell'emissione del Verbale di verifica di conformità.
- 10.4. Nel caso di Servizio a Canone l'Appaltatore può emettere fattura alle scadenze stabilite nel contratto. Le fatture sono liquidate, a titolo di acconto sull'ammontare complessivo del corrispettivo dovuto per il servizio nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che le verifiche di qualità, ove eseguite, abbiano avuto esito positivo. Il pagamento dei canoni non implica riconoscimento del credito dell'appaltatore a titolo di corrispettivo contrattuale. Il pagamento dell'ultimo canone è liquidato nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che sia stato emesso il verbale di verifica di conformità.

- 10.5. Nel caso di Servizio a chiamata o a misura l'Appaltatore può emettere fattura a seguito dell'emissione del certificato di ultimazione del servizio oggetto di specifica richiesta formulata per iscritto da parte della Committente. Resta inteso che in mancanza dell'emissione del già menzionato certificato di ultimazione l'Appaltatore non ha titolo per emettere fattura e qualora emesse le stesse vengono respinte e non vengono pagate, senza che ciò costituisca inadempimento della Committente. Le fatture legittimamente emesse dall'Appaltatore sono liquidate nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che le verifiche di qualità ove eseguite, abbiano esito positivo. Il pagamento delle singole fatture in ogni caso non implica riconoscimento del credito dell'Appaltatore a titolo di corrispettivo contrattuale.
- 10.6. Per i servizi oggetto di contratto di importo superiore ad € 40.000,00 (quarantamila/00), su ogni fattura la committente effettuerà ai sensi dell'art. 30, comma 5 bis del Codice degli Appalti una ritenuta di garanzia pari allo 0,5 % che verrà svincolata decorsi due anni dal verbale di verifica di conformità.
- 10.7. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese un soggetto mandante può ricevere direttamente i pagamenti solo previa presentazione di dichiarazione liberatoria sottoscritta dalla mandataria, con firma autenticata, ed apposita autorizzazione da parte della Committente.
- 10.8. In generale, le fatture sono emesse dall'Appaltatore sulla consuntivazione delle attività eseguite mensilmente dal Responsabile Contact Center And Delivery Service Quality della Stazione Appaltante o da persona da lui delegata, in base ai prezzi unitari di aggiudicazione, al netto del ribasso offerto in sede di gara dall'Appaltatore.
- 10.9. Le fatture emesse dovranno essere intestate a: «*GORI s.p.a., via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)*», e recapitate agli uffici di GORI s.p.a. in Ercolano (NA) alla Via Trentola n. 211; in ogni fattura il Fornitore provvederà a riportare:
- il riferimento del numero di contratto;
 - il periodo a cui si fa riferimento;
 - i servizi per i quali viene emessa la fattura con indicazioni delle specifiche attività di Caring, (Inbound e Outbound), di Recupero Credito e di Data Entry;
 - gli estremi per effettuare il pagamento mediante bonifico bancario nel pieno rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010;
 - il codice CIG dell'Appalto.
- 10.10. Il pagamento sarà effettuato previa verifica con esito positivo della regolarità contributiva del Fornitore attestata mediante il Documento Unico di Regolarità Contributiva ("D.U.R.C.").
- 10.11. Il pagamento del corrispettivo, relativo a fatture legittimamente emesse, salvo diversa indicazione nel Contratto, verrà effettuato entro 90 (novanta) giorni d.f.f.m..
- 10.12. Sulle somme dovute sono operate - nel rispetto della normativa fiscale e anche secondo le previsioni di cui al Contratto ed agli Elaborati posti a base dell'affidamento – le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.
- 10.13. Le fatture dovranno essere emesse in regime di split payment.
- 10.14. In ogni caso, le Parti possono concordare di prorogare i termini dei pagamenti all'Appaltatore secondo le previsioni del presente Capitolato, fino ad un massimo di 180 (centottanta) giorni.

Art. 11 Cauzione definitiva – polizze assicurative

- 11.1. il Fornitore è obbligato a costituire a favore della GORI s.p.a., prima della stipula del Contratto una cauzione definitiva e/o polizza assicurativa ai sensi e con le modalità di cui all'articolo 117 del d. lgs. 36/2023, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale.
- 11.2. Nel caso di inadempimento del Fornitore all'obbligo di costituzione della garanzia definitiva, la Committente si riserva la facoltà di revocare e/o annullare il provvedimento di aggiudicazione dell'Appalto al Fornitore nonché ogni altro eventuale atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale.
- 11.3. Il Fornitore è responsabile in proprio per danni causati a persone e/o beni, tanto del Committente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze, nonché per fatti accidentali, comunque, relativi e/o connessi all'esecuzione del Contratto, anche se causati da terzi.
- 11.4. A garanzia di quanto previsto al comma che precede, il Fornitore si obbliga a stipulare, se richiesto dalla normativa di settore ovvero dagli atti e documenti degli Elaborati a base dell'affidamento, a propria cura e spese, presso una compagnia assicurativa, autorizzata dall'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) ad operare nello specifico ramo nel territorio della Repubblica Italiana, una polizza assicurativa conforme a quanto previsto *ex lege*, ed ai requisiti eventualmente indicati dalla normativa di settore ovvero dagli atti e dagli Elaborati a base dell'affidamento, nonché a produrla alla Committente prima della stipula del contratto.
- 11.5. Il Fornitore è tenuto a stipulare inoltre tutte le assicurazioni obbligatorie previste dalla normativa *pro tempore* vigente inerenti alla propria attività. Tali assicurazioni devono essere stipulate nelle forme previste dalla legge.

Art. 12 Penali

- 12.1. Fatti salvi i casi di grave inefficienza che possono dar luogo alla risoluzione del Contratto ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati, GORI può applicare penali a carico dell'Appaltatore, qualora sia accertata nell'ambito delle prestazioni poste a carico del medesimo Appaltatore negligenza, imperizia, mancato rispetto dei principi etici e delle disposizioni degli Elaborati a base dell'affidamento, inclusi i ritardi nell'esercizio della mansione e della prestazione. Tali penali, proposte dal Direttore dell'esecuzione del Contratto, sono commisurate all'entità del danno provocato, e comunque non superiori al 10% del valore delle prestazioni effettuate dall'Appaltatrice per conto della GORI, salvo in ogni caso e al risarcimento del maggior danno in favore di GORI.
- 12.2. L'importo delle penali viene applicato di volta in volta previa relazione del personale GORI incaricato, dandone semplice comunicazione per iscritto all'Appaltatore; in tutti i casi le penali saranno detratte, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante, dal pagamento successivo alla data di formalizzazione della contestazione.
- 12.3. Il valore massimo applicabile mensile come premio, ove previsto, o come penale corrisponde a quanto disciplinato nell'allegato 1 al punto 3.1.
- 12.4. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali raggiunga il 10% dell'importo contrattuale, GORI avrà facoltà di risolvere il contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'Appaltatore sarà riconosciuto soltanto il pagamento delle prestazioni eseguite dall'Appaltatore, e ritenute utili ed accettate da GORI, fino al momento della risoluzione del contratto, salvo in ogni caso la risarcibilità del maggior danno in favore di GORI.

- 12.5. In caso di segnalazioni da parte di Clienti, pervenute al Committente tramite qualsiasi canale e aventi ad oggetto comportamenti scorretti e/o atteggiamenti scortesi e/o ingiuriosi degli Operatori nei confronti dei Clienti medesimi (di seguito anche, le "Segnalazioni"), il Committente, effettuato un primo controllo interno, provvederà a trasmettere all'Appaltatore i dati rilevanti relativi alle Segnalazioni ritenute fondate in modo da consentire a questi una verifica di merito. Qualora l'Appaltatore non riesca a dimostrare, entro 7 giorni dalla suddetta trasmissione, la corretta esecuzione delle proprie prestazioni, ovvero qualora le eventuali argomentazioni o prove dallo stesso addotte non siano ritenute dal Committente, a suo insindacabile giudizio, sufficienti o valide, lo stesso Appaltatore sarà tenuto al pagamento di una penale pari a **€ 500,00 (cinquecento/00)**, fatto espressamente salvo il diritto del Committente al risarcimento del maggior danno subito. Qualora nel corso di uno stesso mese dovessero pervenire al Committente, 3 (tre) o più Segnalazioni comportanti l'applicazione della penale sopra indicata, il Committente avrà altresì la facoltà di erogare all'Appaltatore penali per un ammontare pari alla somma dei corrispettivi massimi previsti per dette Attività di Call Center.
- 12.6. Viene comminata all'Appaltatore una penale di **€ 500,00 (cinquecento/00)** per ogni prestazione, sia di Call Center che di Back Office, la cui esecuzione da parte dell'Appaltatore evidenzia errori gravi e/o palesi difformità rispetto a quanto riportato nelle Procedure Operative (di seguito anche "Worst Cases").
- 12.7. Il mancato rispetto di quanto proposto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara (K1, K3, K5,), comporterà una penale pari a € 1.000,00 al giorno fino al rispetto di quanto proposto in sede di gara.
- 12.8. Il mancato raggiungimento dei livelli minimi dei KPI mensili indicati dalla delibera Arera 655/2015, comporterà una penale pari al 100% (centopercento) del corrispettivo che dovrebbe essere riconosciuto all'appaltatore nel mese di osservazione in cui non sono stati raggiunti i livelli minimi dei KPI su descritti.
- 12.9. Le Parti concordano che rientrano nella categoria dei Worst Cases le ipotesi di seguito individuate:
- Omessa evasione della richiesta del Cliente;
 - Invito al Cliente, qualora non previsto dalle Procedure Operative, a richiamare il numero verde e/o a rivolgersi ad altri canali di contatto del Committente e/o a presentare al medesimo Committente una richiesta scritta;
 - Suggerimento di comportamenti rischiosi per il Cliente e/o dannosi per il Committente ovvero trasmissione di indicazioni non previste dalle Procedure Operative;
 - Qualsiasi azione e/o omissione a seguito della quale si renda necessario un intervento correttivo da parte del Committente.
- Il Committente si riserva la facoltà di integrare la lista di Worst Cases sopra indicata tramite l'introduzione, previa comunicazione all'Appaltatore con lettera raccomandata A.R. o P.E.C., di nuove casistiche.
- 12.10. Viene comminata all'Appaltatore una penale di **€ 150,00 (centocinquanta/00)** per ogni prestazione relativamente alla quale venga accertato dal Committente il mancato aggiornamento o il mancato arricchimento dei dati anagrafici del Cliente, (quali, a titolo esemplificativo, il mancato inserimento dell'indirizzo di recapito del Cliente, il mancato inserimento di un recapito telefonico o di un indirizzo e-mail e/o pec valido del cliente, il mancato inserimento degli estremi del documento di riconoscimento, dei dati fiscali ovvero l'errata indicazione del nominativo del Cliente medesimo).

- 12.11. All'interno dell'Allegato 1 sono riportati, per l'Attività di Call Center, i criteri in base ai quali gli importi dei valori massimi applicabili vengono distribuiti sui Kpi.
- 12.12. L'Appaltatore non sarà ritenuto responsabile nel caso in cui il mancato rispetto degli obblighi sanciti a suo carico dal presente Disciplinare Tecnico sia riconducibile a blocchi e/o disservizi dell'Infrastruttura Tecnologica a lui non imputabili. In tale ipotesi, gli indicatori quantitativi e qualitativi saranno calcolati al netto degli effetti dei disservizi sopracitati.
- 12.13. In relazione all'esecuzione dell'Attività di Call Center come specificato nell'Allegato 1, vengono applicati n indicatori (KPI). A ciascuno dei suddetti indicatori è associato la quota ad esso attribuita dell'ammontare complessivo dei premi e delle penali complessivamente destinate agli indicatori quantitativi e tecnici.
- 12.14. Per ciascun indicatore quantitativo viene fissato un valore obiettivo. I suddetti valori obiettivo e minimo sono riportati al paragrafo 3, "LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)", dell'Allegato 1. Il valore dei premi, ove previsti, e delle penali destinate a ciascun indicatore segue la distribuzione riportata nelle tabelle del sopracitato paragrafo 3 dell'Allegato 1.
- 12.15. Il raggiungimento del valore obiettivo per ciascuno degli indicatori quantitativi e tecnici individuati non comporterà la corresponsione di alcun premio da parte del Committente o l'imposizione di alcuna penale a carico dell'Appaltatore. Viceversa, lo scostamento in aumento o in diminuzione comporterà l'applicazione di un premio, qualora il risultato fosse migliorativo dello standard prefissato, o di una penale, qualora esso fosse peggiorativo rispetto a detto standard.
- Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga standard quantitativi migliorativi (Livello di servizio e/o tempo medio di attesa), ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore standard migliorativo proposto dall'appaltatore.
- Il monitoraggio dell'andamento degli indicatori quantitativi nonché il calcolo di premi e penali, saranno effettuati dal Committente con frequenza mensile.
- Al termine di ciascun semestre, le Parti procederanno alla verifica dell'andamento degli indicatori quantitativi nel semestre trascorso ed al calcolo del corrispondente saldo relativo a premi e penali. Il pagamento della somma risultante dal saldo avverrà con le stesse modalità e termini previsti per il corrispettivo mensile.
- Il Committente si riserva la possibilità di implementare eventuali altri canali di contatto, in questi casi sarà cura del Committente comunicare all'Appaltatore il relativo Livello di Servizio e Target.
- 12.16. L'attività svolta dall'Appaltatore sarà valutata in base ai parametri di seguito indicati:
- Qualità del Servizio (di seguito anche, "Qualità");
 - Efficacia ed Efficienza.
- Il Committente si rende in ogni caso disponibile a discutere ed eventualmente recepire qualunque utile proposta formulata dall'Appaltatore finalizzata a massimizzare il risultato atteso in termini di Qualità, efficacia ed efficienza.
- 12.17. In questo scenario è formulato di seguito l'impianto di Service Level Agreement (SLA) teso a determinare una metrica di misurazione oggettiva della Qualità del Servizio erogato dall'Appaltatore, introducendo un sistema di premi e penali rispetto ad alcuni valori di soglia target ivi definiti e che rappresentano gli obiettivi del Committente.

- 12.18. Il Committente richiede un'elevata Qualità del Servizio, misurata da appropriate indagini sulla Customer Satisfaction, benchmarking e rispetto dei livelli di servizio e KPI target. Tali obiettivi vengono assicurati da rigorosi processi di formazione, motivazione delle risorse e rispetto dei processi previsti per l'erogazione del Servizio da parte dell'Appaltatore.
- 12.19. L'esecuzione del Servizio da parte dell'Appaltatore in conformità alle Procedure Operative verrà assicurata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso visite periodiche al sito dell'Appaltatore da parte di responsabili e/o incaricati del Committente, ovvero attraverso controlli sui principali indicatori qualitativi dell'andamento delle telefonate per il tramite di **Mystery Call e dell'ascolto da remoto delle telefonate**, che potranno essere a tal fine registrate e riascoltate, congiuntamente con l'Appaltatore, da terzi incaricati nel rispetto delle specifiche modalità previste negli accordi conclusi dall'Appaltatore con le rappresentanze sindacali dei lavoratori, ai sensi dell'art.4, comma 2, della legge n. 300/1970 e fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D.lgs. N. 196/2003 e dal Regolamento Ue 2016/679.
- 12.20. I risultati di dette attività di verifica saranno poi oggetto di comunicazione esclusivamente nei riguardi dell'Appaltatore, in occasione della eventuale contestazione di inadempimenti contrattuali ed unicamente nei limiti di quanto necessario ai già menzionati fini. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a rendere agli Operatori interessati da tali attività di verifica della informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs. n. 196/2003 predisposta a tal riguardo dal Committente.
- 12.21. La Committente si riserva la possibilità di svolgere attività di **Mystery Call**, direttamente o tramite apposite società esterne, chiamando il proprio numero verde e simulando una richiesta da parte di un Cliente, al fine di verificare la completezza e l'uniformità delle risposte fornite dagli Operatori nonché, più in generale, la qualità dell'Attività di Call Center svolta dall'Appaltatore. Qualora, nel corso di una Mystery Call, si dovessero riscontrare gravi negligenze e/o il mancato rispetto, da parte degli Operatori, delle Procedure Operative, il Committente segnalerà tempestivamente all'Appaltatore interessato le anomalie riscontrate affinché quest'ultimo assuma i provvedimenti organizzativi più opportuni per garantire il non verificarsi di tali negligenze e disservizi alla clientela, ferma, ove ne ricorrano i presupposti, l'applicazione delle penali previste dal presente Disciplinare Tecnico.
- 12.22. L'Appaltatore, nel rispetto delle specifiche modalità previste negli accordi conclusi con le rappresentanze sindacali dei lavoratori, ai sensi dell'art. 4, comma 2, della legge n. 300/1970, come modificata dal D.Lgs. 24 settembre 2016, n. 185, e fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D.lgs. N. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, si impegna a consentire la registrazione di tutte le chiamate in arrivo e uscita nonché a riascoltare, congiuntamente al Referente della Committente, il contenuto delle suddette registrazioni (di seguito anche "Speech Analytics"), al fine di consentire al Committente di:
- Effettuare controlli a campione sulla qualità e sul rispetto delle Procedure Operative;
 - Raccogliere le motivazioni sottostanti eventuali Segnalazioni da parte dei Clienti;
 - Analizzare eventuali cause che hanno portato a scostamenti significativi nei servizi (quali, a titolo esemplificativo, l'incremento del traffico inbound, riduzione della Customer Satisfaction).

Le Parti concordano che l'attività di verifica tramite Speech Analytics potrà essere svolta entro e non oltre un periodo di 2 (*due*) mesi dalla data di registrazione della chiamata.

L'Appaltatore si impegna in ogni caso a conservare le registrazioni entro un periodo di 2 anni dalla data della chiamata, per far fronte a richieste avanzate dall'Autorità Giudiziaria, dall'ARERA, dall'Agcm ovvero a Segnalazioni da parte dei Clienti.

L'Appaltatore si impegna ad intraprendere ogni azione necessaria al fine di addivenire, con le proprie rappresentanze sindacali, alla definizione di accordi in linea con le suddette esigenze, nonché ad acquisire, entro e non oltre la Data Attivazione Servizio, le autorizzazioni previste dalla vigente normativa a tutela della libertà e dignità dei lavoratori per consentire le predette verifiche. Resta inteso che il Committente, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore del suddetto obbligo posto a suo carico, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patendi.

L'Appaltatore si impegna altresì a effettuare un ulteriore controllo su una quota parte delle pratiche precedentemente verificate dal Committente tramite Mystery Call o Speech Analytics, pari al 20% delle medesime, finalizzato a fornire al medesimo Committente un riscontro aggiuntivo sull'esito dei controlli dallo stesso effettuati.

- 12.23. All'interno dell'Allegato 1 è rappresentata la distribuzione media delle chiamate dei Clienti storicamente ricevute dal Committente, da ritenersi puramente indicativa e, pertanto, non vincolante per il Committente, che si riserva la facoltà di modificarla nel corso del rapporto contrattuale in considerazione dell'evoluzione del mercato ovvero a fronte dell'introduzione di nuovi processi, procedure e/o nuove tecnologie.
- 12.24. Entro il giorno 15 del mese n, l'Appaltatore fornirà, una previsione su base giornaliera dei volumi di chiamate per il mese n+1 ed una previsione su base mensile dei volumi di chiamate per i mesi da n+2 ad n+12. Il totale delle chiamate previste per il mese n+1 non potrà discostarsi di più del 20% rispetto a quanto indicato nella previsione più recente fornita.
- 12.25. Qualora il numero complessivo di chiamate effettivamente indirizzato all'Appaltatore in un mese fosse superiore alla previsione del 20%, o altra percentuale migliorativa dichiarata dall'Appaltatore in sede di offerta tecnica, il KPI Livello di Servizio (LS), per tale mese sarà calcolato dividendo il totale delle chiamate gestite dall'Appaltatore per i volumi pianificati maggiorati di un valore pari al 20% o all'altra percentuale migliorativa dichiarata dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.
- 12.26. Di seguito è riportata la descrizione dei KPI di riferimento che costituiranno l'impianto di Service Level Agreement (SLA) del Contratto:

KPI QUANTITATIVI	
Livello di Servizio (LS)	
Tempo Medio di Attesa (TMA)	

Ulteriori KPI con riferimento alla Delibera 655/2015 oggetto del Service Level Agreement:

Articolo delibera 655	descrizione	SLA
art.10	Tempo di attivazione, della fornitura	5 giorni lavorativi
Art.11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi

Art.14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Art.17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
Art.28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Art.31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

I KPI sopra elencati verranno utilizzati in base all’effettiva disponibilità di appositi Sistemi Informativi che permettano di misurarli.

Ai fini del calcolo di Premi e Penali, nel paragrafo 3, “LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)” dell’Allegato 1 sono riportati i pesi attribuiti a ciascuno di tali KPI.

L’attività di monitoraggio finalizzata a verificare il rispetto delle soglie target attribuite ai KPI sarà effettuata a cura del Committente.

KPI Quantitativi:

LIVELLO DI SERVIZIO (LS)	
Nome KPI	Livello di Servizio [LS]
Descrizione	DESCRIZIONE: Indice della capacità dell’Appaltatore di gestire i volumi di richieste telefoniche pervenute. DEFINIZIONI: [R]= Risposte Operatore [O] = Offerte a Operatore (tutte le chiamate in cui il cliente richiede di parlare con un Operatore o che vengono inoltrate a un Operatore dai sistemi automatici) [T] = intervallo di tempo, pari a 1 mese. Gli indicatori R ed O sono misurati esclusivamente con riferimento alle code specifiche dell’Appaltatore. Per il calcolo dell’indicatore O si terrà conto di quanto previsto nel paragrafo 12.22, relativamente alle giornate nelle quali il numero complessivo di chiamate effettivamente indirizzato all’Appaltatore sia risultato superiore alla previsione del 20%, o altra percentuale migliorativa dichiarata dall’Appaltatore in sede di offerta tecnica.
Formula di Calcolo	LS = [R]/[O] (espresso in % arrotondata alla prima cifra decimale)

Target	Specificato, per ciascun Servizio, nel rispettivo Allegato Tecnico ed oggetto di miglioria da parte dell'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.
Base	Mese

TEMPO MEDIO DI ATTESA [TMA]	
Nome KPI	Tempo Medio di Attesa (TMA)
Descrizione	DESCRIZIONE: L'indice misura il Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. DEFINIZIONI: [TMA] = Tempo medio di attesa, ovvero media aritmetica dei tempi che intercorrono tra l'inizio della risposta telefonica (anche se effettuata attraverso risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore, per le chiamate con richiesta di parlare con un operatore o reindirizzate o da parte dei sistemi automatici ad un operatore; [TdA] = $\sum$ tempi di attesa relativi alle chiamate gestite nel periodo di tempo considerato; [CGtot] = numero di chiamate totali con richiesta di parlare con un operatore o reindirizzate o da parte dei sistemi automatici ad un operatore; [T] = intervallo di tempo, pari a 1 mese.
Formula di Calcolo	[TMA] = [TdA]/[CGtot] (espresso in secondi)
Target	Specificato nel rispettivo Allegato Tecnico
Base	Mese

- 12.27. Il Committente si riserva il diritto di applicare all'Appaltatore tutte le penali a causa dell'inadempimento da parte dell'Appaltatore alle proprie obbligazioni contenute nel presente documento.
- 12.28. Qualora il Committente sia sottoposto a una verifica ispettiva sulla qualità commerciale (ad es. ai sensi della Del. AEEG (ARERA) 164/08) e da questa derivi una penale attribuibile a responsabilità dell'Appaltatore per mancato rispetto del Contratto, la stessa sarà addebitata all'Appaltatore, nei limiti degli importi massimi previsti per le penali indicati al precedente punto 12.1
- 12.29. Il Committente si riserva comunque di effettuare, relativamente al Servizio affidato all'Appaltatore, verifiche della qualità analoghe a quelle previste dal TIQV della ARERA ovvero da norme equivalenti,

emanate ed emandate, relative ai mercati regolamentati oggetto delle attività della Società Cliente. A seguito di tali verifiche, il Committente calcolerà l'importo delle penalità previste dalla citata normativa attribuibili a responsabilità dell'Appaltatore, addebitandole a quest'ultimo nei limiti degli importi massimi previsti per le penali indicati al precedente punto 12.1.

12.30. Fermo restando il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni, ivi incluse le maggiori spese, al ricorrere delle circostanze qui di seguito illustrate il Committente si riserva altresì il diritto di applicare all'Appaltatore le penali qui di seguito indicate:

Euro 10.000 (diecimila/00):

- per ogni provvedimento cautelare non ulteriormente reclamabile del giudice civile o penale eventualmente emesso nei confronti del Committente ed avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore;
- per ogni provvedimento cautelare non ulteriormente reclamabile dell'Autorità garante della concorrenza e mercato eventualmente emesso nei confronti del Committente ed avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore, con il quale venga ordinata anche la pubblicazione, in qualsiasi forma, del dispositivo o di un estratto del provvedimento cautelare;
- per ogni eventuale provvedimento sanzionatorio emesso dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato o comunque di ogni altra autorità indipendente o di altro tipo nei confronti del Committente per fatti in qualunque modo riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore;
- per ogni provvedimento giudiziale definitivo, diverso dai provvedimenti già indicati ai punti precedenti, eventualmente emesso nei confronti del Committente avente ad oggetto fatti comunque riconducibili ad inadempimenti dell'Appaltatore.

Art. 13 Prezzi e Variazioni

13.1. La revisione dei prezzi è ammessa, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 60 del d. lgs. 36/2023, conformemente a quanto segue:

- 13.1.1. al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo delle prestazioni, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire;
- 13.1.2. ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al precedente paragrafo 12.1.1, si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie, elaborati dall'ISTAT. Gli indici di costo e di prezzo sono pubblicati, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale.
- 13.1.3. per far fronte ai maggiori oneri derivanti dalla revisione prezzi di cui al presente articolo la Stazioni Appaltanti utilizza:
 - a) nel limite del 50 per cento, le risorse appositamente accantonate per imprevisti nel quadro economico di ogni prestazione, fatte salve le somme relative agli impegni contrattuali già assunti, e le eventuali ulteriori somme a disposizione della medesima Stazione Appaltante e stanziare annualmente relativamente alla stessa prestazione;

- b) le somme derivanti dal ribasso d'asta, se non ne è prevista una diversa destinazione dalle norme vigenti;
 - c) le somme disponibili relative ad altre prestazioni ultimate di competenza della Stazione Appaltante e per i quali siano stati eseguiti i relativi collaudi/verifiche di conformità o emessi i certificati di regolare esecuzione, nel rispetto delle procedure contabili della spesa e nei limiti della residua spesa autorizzata disponibile.
- 13.1.4. Ai fini della compensazione, l'effettiva maggiore onerosità subita dall'Appaltatore dovrà, comunque, essere provata con adeguata documentazione, ivi compresa la dichiarazione di fornitori e/o subcontraenti e/o con altri idonei mezzi di prova relativi alle predette variazioni del prezzo elementare dei materiali pagato dall'Appaltatore rispetto al prezzo documentato dallo stesso Appaltatore al momento dell'offerta presentata.
- 13.1.5. Per quanto non previsto dal presente atto in tema di revisione dei prezzi, trovano applicazione le disposizioni in materia previste dalla normativa *pro tempore* vigente.

Art. 14 Modifiche e Varianti

- 14.1. In nessun caso i servizi oggetto del presente Capitolato potranno essere sospesi dall'Appaltatore.
- 14.2. La Committente, in conformità a quanto eventualmente previsto nel Contratto in tema di modifiche e varianti, ha facoltà di apportare, previa autorizzazione della committente, variazioni finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del Contratto, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.
- 14.3. Qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del **quinto dell'importo del Contratto**, il Fornitore sarà tenuto ad eseguirle alle stesse condizioni e modalità previste dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento.
- 14.4. Nessuna variazione o modifica agli Elaborati a base dell'affidamento e/o al Contratto può essere introdotta/effettuata dall'Appaltatore, se non previa autorizzazione della Committente, e comunque solo in presenza dei presupposti e nel rispetto dei presupposti, delle condizioni e dei limiti previsti dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.

Art. 15 Tracciabilità dei flussi finanziari

- 15.1. Con la stipula del Contratto, il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss. mm. e ii. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del Contratto *ope legis*.
- 15.2. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti e/o subfornitori, 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.
- 15.3. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Committente ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia competente della notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di proprie eventuali controparti [subfornitore e/o subcontraente e/o subfornitore], che sono obbligate in tal senso *ex lege* 136/2010.

Art. 16 Oneri e Obblighi a carico del Fornitore

- 16.1. L'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce alla GORI di aver letto attentamente e di conoscere esattamente ogni previsione della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e

Sostenibilità della GORI, disponibile sul sito istituzionale www.goriacqua.com, nella sezione "Certificazioni".

- 16.2. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, di adeguarsi, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario, alle prescrizioni previste dal Sistema di Gestione Integrato della GORI S.p.A. predisposto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nel caso in cui non abbia esso stesso Appaltatore un proprio Sistema Qualità e/o Ambiente e/o Sicurezza implementato ai sensi delle suddette norme.
- 16.3. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, il diritto potestativo della Stazione Appaltante ad effettuare, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario e, comunque, a sua insindacabile discrezione, un Audit di seconda parte, come previsto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nei confronti del medesimo Appaltatore. A tale scopo, l'Appaltatore dichiara espressamente di consentire ed autorizzare, come in effetti consente ed autorizza, sin d'ora, la Stazione Appaltante ad effettuare, previo concordamento della data e dell'ora, verifiche ispettive: documentali e/o presso sedi, cantieri e stabilimenti dell'Appaltatore ed eventualmente anche presso sedi, cantieri e stabilimenti dei Sub-Fornitori/sub-appaltatori dello stesso Appaltatore. Gli Audit di seconda parte potranno essere eseguiti da GORI S.p.A. con proprio personale adeguatamente qualificato o tramite l'utilizzo di Enti Esterni.
- 16.4. È obbligo del Fornitore di adottare, a sua cura e spese, ai fini e nell'ambito dell'esecuzione di tutte le prestazioni previste dal Contratto, le azioni, i provvedimenti, le cautele ed ogni altro atto utile e/o necessario per garantire l'incolumità dei terzi e del personale addetto alle stesse prestazioni nonché per evitare qualsiasi danno al patrimonio della Committente nonché a beni pubblici e/o privati a chiunque appartenenti.
- 16.5. Il Fornitore è inoltre unico responsabile dell'esecuzione delle prestazioni in conformità alle buone regole della tecnica e del rispetto di tutte le disposizioni della normativa vigente all'epoca della loro realizzazione; la presenza sul luogo del Direttore dell'esecuzione del Contratto o del personale di sorveglianza, le disposizioni da loro impartite, si intendono esclusivamente connesse con la migliore tutela della GORI e non diminuiscono la responsabilità del medesimo Fornitore, che sussiste in modo pieno ed esclusivo dall'inizio delle prestazioni fino alla verifica di conformità, fatto salvo il maggior termine di cui agli artt. 1667 e 1669 del codice civile.
- 16.6. Le prestazioni verranno svolte dall'Appaltatore a propria cura, spese e rischio, rimanendo a suo esclusivo carico l'individuazione, l'organizzazione, la predisposizione e l'adempimento di tutto quanto necessario ed opportuno (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, tutti i costi relativi al personale, ai materiali, al rispetto di ogni normativa applicabile, etc.) in modo da garantire ed assicurare che le prestazioni soddisfino pienamente i requisiti richiesti, come individuati nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento.
- 16.7. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti in zona nella località e nei tempi in cui si svolgono le prestazioni nonché a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.
- 16.8. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione dei beni e delle attività oggetto del Contratto, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non tassativo, quelli relativi alle spese di trasporto, di viaggio, di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, ecc..
- 16.9. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce:

- che l'attività oggetto del Contratto rientra tra le attività previste dal proprio oggetto sociale e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore oggetto del Contratto, eventualmente anche avvalendosi di requisiti di altri soggetti, mediante l'istituto dell'avvalimento;
- di applicare le clausole dei contratti collettivi nazionali e provinciali relativi al trattamento economico per ferie, gratifiche natalizie e festività nonché a provvedere all'accantonamento degli importi relativi nei modi e nelle forme previsti nei predetti contratti;
- di osservare le norme e le prescrizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, protezione, assicurazione ed assistenza dei lavoratori;
- di attuare comunque, nei confronti dei lavoratori impegnati nelle prestazioni, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, incluse le disposizioni normative emanate nel corso del Contratto.

16.10. Il Fornitore si obbliga inoltre a:

- a) curare direttamente l'ottenimento di tutti i permessi, le autorizzazioni, i nulla osta, ecc., necessari per lo svolgimento delle attività contrattuali, ad eccezione dei casi in cui la Committente è tenuta ad ottenere direttamente tali permessi, autorizzazioni, nulla osta, ecc., in ragione delle previsioni del Contratto e/o degli Elaborati a base dell'affidamento ovvero delle previsioni della normativa *pro tempore* vigente, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di prestare alla Società comunque tutta la necessaria assistenza e/o documentazione utile;
- b) adottare nell'esecuzione del Contratto ogni precauzione ed ogni iniziativa necessaria per evitare danni alle persone e alle cose, restando a suo carico ogni attività necessaria a riparare i danni arrecati alla Committente e/o a terzi ivi compresi quelli cagionati dal personale proprio e/o da suoi consulenti e collaboratori e/o lavoratori a vario titolo impegnati nell'esecuzione del Contratto, nonché da eventuali suoi ausiliari e subfornitori;
- c) comunicare tempestivamente alla Committente eventuali variazioni in merito alla composizione della propria compagine societaria e dei propri organi societari, nonché l'insorgenza di eventuali circostanze tali da comportare modifiche alla situazione patrimoniale dichiarata;
- d) proseguire il Servizio e dare regolare esecuzione al Contratto, pur in presenza di eventuali contestazioni e non sospendere e/o ritardare comunque ed in ogni caso, le prestazioni;

16.11. In ogni caso i suindicati obblighi ed oneri a carico dell'Appaltatore, ai fini dell'esecuzione del Contratto, sono da intendersi elencati in via esemplificativa e non esaustiva, restando ferma la piena responsabilità dell'Appaltatore per tutti gli obblighi ed oneri non indicati, ma necessari ai fini del corretto e completo adempimento delle prestazioni contrattuali. Resta inteso che la Committente, in caso di violazione dei suddetti obblighi, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, fatto salvo il diritto della medesima di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patiendi.

16.12. Il Fornitore è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

16.13. Per quanto attiene l'organizzazione dell'Appaltatore, quest'ultimo dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi: (i) al rispetto delle prescrizioni indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto, ove previste e, comunque, (ii) ad assicurare, in ogni caso, una

organizzazione del lavoro funzionale ed adeguata alla corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni.

- 16.14. Qualora applicabile alla tipologia di prestazione contrattuale, l'Appaltatore deve essere in possesso dei requisiti di cui al Decreto Interministeriale 22 gennaio 2019 afferente a *"Criteri minimi per la posa, il mantenimento e la rimozione della segnaletica di delimitazione e di segnalazione delle attività lavorative che si svolgono in presenza di traffico veicolare"*.
- 16.15. Ai fini e nell'ambito della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, il Fornitore è vincolato anche a quanto previsto dalla sua offerta accettata dalla Committente; pertanto, il Fornitore deve assicurare che le prestazioni siano eseguite conformemente a tale offerta, che è parte integrante e sostanziale del Contratto.

Art. 17 Clausole di Manleva

- 17.1. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si impegna espressamente – anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 codice civile – a tenere indenne e manlevata GORI s.p.a. da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole che alla medesima GORI s.p.a. dovesse derivare, in sede giudiziale e non, per effetto del proprio comportamento, anche omissivo, nella esecuzione delle prestazioni poste a suo carico relativamente e nell'ambito del Contratto.
- 17.2. Il Fornitore assume, con pieno e definitivo effetto liberatorio per la GORI s.p.a., ogni più ampia responsabilità civile e amministrativa, nel caso di sinistri e/o incidenti che possano accadere per qualsiasi causa alle persone e/o alle cose, anche se estranee all'oggetto del Contratto ma comunque riconducibili ad un comportamento del Fornitore, nel corso delle prestazioni previste dal Contratto ed in dipendenza di esse prestazioni. Il Fornitore dichiara e garantisce che da tali responsabilità si intendono sollevati ed esclusi, ad ogni effetto di legge, oltre che la GORI s.p.a. anche i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti ed ogni altra persona fisica o giuridica che intrattiene rapporti con la medesima GORI ai fini e nell'ambito del Contratto.
- 17.3. Pertanto, il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di tenere indenne e manlevata la GORI s.p.a., i suoi dipendenti, consulenti e collaboratori, in ordine e relativamente a qualunque eventuale pretesa avanzata da terzi per danni e/o pregiudizi che dovessero generarsi nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, con l'effetto che il Fornitore resta obbligato nei confronti della GORI, su semplice richiesta scritta di quest'ultima, a farsi carico ed a gestire direttamente il relativo conseguente contenzioso anche giudiziale eventualmente insorto, accollandosene tutte le conseguenze ed estromettendo dallo stesso contenzioso la GORI ovvero chiedendo l'espressa estromissione della medesima GORI dalle controversie.
- 17.4. Inoltre, il Fornitore esonera, manleva e tiene indenne la Committente da ogni responsabilità per le conseguenze ad eventuali sue infrazioni e/o illeciti di qualsiasi natura che fossero accertate durante l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, in violazione alla normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, sicurezza e salute dei lavoratori nonché, in generale, anche di tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità. A tale ultimo proposito, limitatamente e nella misura economica relativa alle infrazioni ed agli illeciti accertati, non sono effettuati i pagamenti a favore del Fornitore se quest'ultimo non presenta preventivamente alla Committente i documenti riguardanti la regolarizzazione delle predette infrazioni ed illeciti accertati.

Art. 18 Recesso

- 18.1. La Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza necessità di dover fornire alcuna giustificazione al Fornitore e senza che lo stesso possa vantare diritti a compensi,

risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo, oltre quelli previsti dalle disposizioni che seguono del presente articolo.

- 18.2. La volontà della Committente di recedere dal Contratto è comunicata per iscritto a mezzo raccomandata a/r o pec indirizzata al Fornitore con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni.
- 18.3. In caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, sia essa dipendente da qualsivoglia ragione, il Fornitore è obbligato a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Art. 19 Risoluzione del Contratto

- 19.1. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, quando accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, tale da comprometterne ai sensi dell'articolo 122, comma 3, del d. lgs. 36/2003, la buona riuscita delle prestazioni e la regolare erogazione del S.I.I., invia al RUP una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'Appaltatore.
- 19.2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'Appaltatore, assegnando a quest'ultimo un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle sue controdeduzioni al RUP.
- 19.3. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la Stazione Appaltante su proposta del RUP dichiara risolto il contratto; in particolare, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente all'Appaltatore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.
- 19.4. Il RUP, nel comunicare all'Appaltatore la determinazione di risoluzione del contratto, dispone, con preavviso di venti giorni, che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto curi la redazione dello stato di consistenza delle prestazioni già eseguite, l'inventario di materiali, macchine e mezzi d'opera e la relativa presa in consegna.
- 19.5. Qualora l'esecuzione delle prestazioni sia ritardata per negligenza dell'Appaltatore rispetto alle previsioni del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto gli assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, e redatto il processo verbale in contraddittorio, qualora l'inadempimento permanga, la Stazione Appaltante risolve il contratto, con atto scritto comunicato all'Appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.
- 19.6. Qualora sia stato nominato, l'organo di collaudo procede a redigere, acquisito lo stato di consistenza, un verbale di accertamento tecnico e contabile in cui è accertata la corrispondenza tra quanto eseguito fino alla risoluzione del contratto e ammesso in contabilità e quanto previsto nel progetto approvato nonché nelle eventuali perizie di variante ed è altresì accertata la presenza di eventuali prestazioni, riportate nello stato di consistenza, ma non previste nel progetto approvato nonché nelle eventuali perizie di variante.
- 19.7. In tutti i casi di risoluzione del Contratto l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite.
- 19.8. Le somme di cui al precedente comma 18.7 sono decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto, e in sede di liquidazione finale delle prestazioni riferita all'appalto risolto, l'onere da porre a carico dell'Appaltatore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa

sostenuta per il nuovo affidamento, se la Stazione Appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'articolo 124, comma 2, primo periodo del d. lgs. 36/2023.

- 19.9. La Committente ha altresì la facoltà di avvalersi – a suo insindacabile e discrezionale giudizio – della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, nel caso in cui l'Appaltatore sospenda le prestazioni oggetto del Contratto senza giustificato motivo, così come accertato dal Direttore dell'esecuzione. Il Contratto può, altresì, intendersi risolto ex art. 1456 cc, ad insindacabile e discrezionale giudizio della Committente, allorquando risultino irrogate penali per un importo superiore al 10% (*dieci per cento*) del corrispettivo contrattuale; in tal caso, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente all'Appaltatore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.
- 19.10. Inoltre, il Contratto si intende automaticamente risolto, ad ogni effetto di legge e senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà della Committente, nei seguenti casi:
- l'Appaltatore si renda colpevole di frode e di inadempienze gravi tali da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
 - manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, dell'Appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni;
 - inadempienza accertata dell'Appaltatore alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
 - sospensione delle prestazioni o mancata ripresa delle stesse da parte dell'Appaltatore senza giustificato motivo e/o senza alcuna ragione prevista dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento;
 - subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto da parte dell'Appaltatore;
 - non rispondenza dei beni forniti dall'Appaltatore alle specifiche di Contratto e allo scopo dell'opera;
 - mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al d.lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.;
 - gravi irregolarità e/o inadempienza da parte dell'Appaltatore in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente nonché prevenzione e difesa dall'inquinamento, inclusa la disciplina sul trattamento dei rifiuti prodotti;
 - qualsiasi comportamento dell'Appaltatore che comprometta o interrompa la regolare gestione ed erogazione da parte della GORI del Servizio Idrico Integrato;
 - perdita da parte dell'Appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione delle prestazioni, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
 - la ripetuta violazione delle norme di cui agli Elaborati a base dell'affidamento da parte dell'Appaltatore;
 - ogni ulteriore caso previsto dalla normativa pro tempore vigente, dagli Elaborati a base dell'affidamento e dal Contratto;
 - violazione da parte dell'Appaltatore delle disposizioni di cui all'articolo 22.

- 19.11. In via generale ed a maggiore chiarimento, le Parti precisano che, nelle ipotesi di cui al presente articolo, la risoluzione del Contratto è disposta unilateralmente dalla Committente ed è comunicata a mezzo PEC senza necessità di ulteriori manifestazioni di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente. Con la risoluzione del Contratto viene disposto l'incameramento della garanzia definitiva laddove prevista, salvo in ogni caso il diritto all'ulteriore risarcimento del danno.
- 19.12. E' fatto salvo in ogni caso il diritto della Committente di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno in conseguenza della violazione delle disposizioni contrattuali.
- 19.13. Relativamente alla disciplina della risoluzione del Contratto, per quanto non previsto nel presente articolo, trovano applicazione le disposizioni dell'articolo 122 del d. lgs. 36/2023 e della normativa *pro tempore* vigente in materia.

Art. 20 Cessione del contratto e dei crediti

- 20.1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), del d. lgs. 36/2023, la cessione del contratto è nulla.
- 20.2. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la Committente fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di risolvere il Contratto *ipso iure*;
- 20.3. È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti della Committente nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Stazione Appaltante.

Art. 21 Personale addetto al servizio

- 21.1. La Committente avrà diritto, qualora ragionevolmente ritenga che una o più risorse non garantiscano la professionalità richiesta dalle rispettive categorie, di ottenere - previo preavviso di almeno 15 giorni comunicato al Fornitore - che tali risorse vengano sostituite, a totale carico dell'Appaltatore, con altre che garantiscano quanto sopra. La mancata sostituzione entro 15 giorni dalla comunicazione darà facoltà al Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.
- 21.2. Il Fornitore assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della composizione numerica e delle categorie professionali rispetto alle esigenze della Committente, nonché dell'adeguatezza del personale impiegato e non avrà diritto ad alcun compenso, se per far fronte alle prestazioni contrattuali risulti necessario modificare, rispetto a quanto inizialmente previsto, la consistenza del personale da impiegare.
- 21.3. Ogni onere connesso con gli adempimenti di cui al presente articolo è a carico dell'Appaltatore. Quanto disposto dal presente articolo si applica anche alle Imprese cui siano affidati subappalti o subaffidamenti o subcontratti autorizzati dalla Committente, se previsto dalla legge. L'Appaltatore dovrà provvedere a che siano osservate le norme di cui al presente articolo anche da parte degli eventuali subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti del loro personale dipendente con le modalità sopra descritte. L'Appaltatore è responsabile in solido della osservanza del presente articolo da parte dei soggetti subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti dei loro dipendenti.
- 21.4. L'Appaltatore si obbliga a collaborare nell'evenienza di pretese e/o azioni del proprio personale o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente, nonché dei dipendenti di questi ultimi, nei confronti della Committente e si obbliga, altresì, a tenere indenne e manlevare la stessa Committente da qualsiasi pretesa avanzata dai propri dipendenti o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente e dei dipendenti di questi ultimi, anche ai sensi dell'art. 1676 codice civile, dell'art. 29, comma 2, del D.lgs. 276/2003, nonché

dell'art. 26, comma 4, del D.lgs. 81/2008, fermo restando in ogni caso quanto stabilito al precedente art. 19.

- 21.5. L'Appaltatore terrà comunque indenne la Committente da ogni sanzione o conseguenza pregiudizievole comminata dalla pubblica Autorità per eventuali violazioni di tutto quanto sopra previsto ed in relazione ad eventuali violazioni relative alla mancata corresponsione all'erario delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente ed al regolare e corretto versamento dell'imposta sul valore aggiunto e, ciò, anche per il subappaltatore o per il subaffidatario o per il subcontraente.
- 21.6. L'Appaltatore si impegna a dedicare allo svolgimento del Servizio personale in numero tale da garantire la regolarità ed il corretto svolgimento del Servizio medesimo; inoltre, l'Appaltatore garantisce che il suddetto personale sia dotato di una buona predisposizione ai rapporti interpersonali e al lavoro di gruppo, nonché di una spiccata sensibilità nei confronti delle problematiche dei Clienti e di un forte senso di responsabilità orientato alla qualità del Servizio erogato.
- 21.7. All'Appaltatore compete in toto la strutturazione dei team dedicati all'erogazione del Servizio, lo staffing, la gestione dei turni nonché qualsiasi aspetto legato all'organizzazione del personale incaricato dello svolgimento del Servizio del quale risponderanno integralmente nei confronti del Committente. All'Appaltatore è richiesta l'esclusività del personale per garantire la sicurezza delle informazioni dei Clienti, per ragioni di riservatezza commerciale al fine di evitare la diffusione di informazioni strategiche nei confronti dei potenziali soggetti concorrenti alla Committente.
- 21.8. Tutti i costi legati alla formazione iniziale e all'aggiornamento del personale impiegato dall'Appaltatore per l'erogazione del Servizio, nella fase di Start-up e nelle successive fasi di aggiornamento/inserimento di nuovo personale, sono e resteranno interamente a carico dell'Appaltatore medesimo, così come i costi legati alle attività formative obbligatorie per legge.
- 21.9. Il personale impiegato dall'Appaltatore risulta composto da diverse figure professionali, dotate di specifici skills e destinato a mansioni differenti, qui di seguito individuate:
- Riferimento di Commessa;
 - Riferimento del sito;
 - System Support;
 - Riferimento per la Formazione;
 - Riferimento Control room;
 - Team leader;
 - Credit Specialist;
 - Credit Analyst;
 - Operatori Data center;
 - Operatori.

Tutto il personale dedicato è supportato da momenti di formazione specifica, programmati ad intervalli regolari.

21.10. Riferimento di Commessa

Rappresenta la principale figura di riferimento dell'Appaltatore. Sarà incaricato di interloquire con il Committente in merito alle eventuali inadempienze contrattuali dal medesimo Committente rilevate, e con il quale avrà facoltà di concordare, in sede di SAL, eventuali azioni correttive da implementare a fronte di qualsiasi esigenza manifestata dal Committente.

21.11. Riferimento di Sito

Rappresenta la figura alla quale il Committente farà riferimento in merito ad ogni esigenza specifica legata alla logistica del sito dove il Servizio viene erogato.

Sarà altresì incaricato di supportare il Riferimento di Commessa attraverso il monitoraggio della qualità del Servizio erogato e l'individuazione, a seguito di specifiche segnalazioni da parte dei Team Leader ovvero attraverso analisi di Customer Satisfaction, di eventuali azioni migliorative o correttive. Sarà inoltre incaricato di supervisionare il Livello di Servizio.

21.12. System Support

Per ogni sito dedicato all'erogazione del Servizio l'Appaltatore dovrà indicare almeno 1 (uno) referente tecnico informatico (c.d. "System Support"), di cui dovranno garantire i seguenti servizi:

Piano di reperibilità 24 ore su 24 ore (avvalendosi eventualmente di collaboratori);

Accesso al Sito da parte del personale inviato dal Committente in caso di attività urgenti on-site;

Conoscenza delle problematiche inerenti ai disservizi degli applicativi informatici e delle infrastrutture di connessione;

Conoscenza sulla dislocazione fisica degli apparati informatici di proprietà del Committente.

Il System Support è inoltre referente per tutte le problematiche tecniche afferenti a telecomunicazioni e sistemi e dovrà interloquire con le corrispettive strutture tecniche del Committente per le attività di:

- Problem Determination;
- Incident/Problem Management;
- Collaborazione alla risoluzione dell'Incident.

Al System Support sarà erogata dal Committente una sessione formativa finalizzata alla conoscenza della Piattaforma Tecnologica e dei processi a supporto della gestione della stessa Piattaforma Tecnologica.

Il System Support effettuerà l'apertura e/o la chiusura di Incident su sistemi di Trouble Ticketing del Committente segnalando alla Control Room eventuali esigenze di interventi in escalation.

Il System Support dovrà altresì registrare tutti gli interventi e anomalie che causano problemi per il rispetto degli SLA contrattuali ivi compresa tipologia, data e ora di apertura e chiusura del problema tecnico emerso.

In aggiunta al System Support, l'Appaltatore si impegna inoltre a mettere a disposizione, presso le sedi indicate dal Committente, risorse qualificate per il supporto alle prove tecniche di funzionamento e/o interventi di manutenzione evolutiva della Piattaforma Tecnologica messa a disposizione dal Committente medesimo. Il System Support potrà altresì avvalersi del supporto di collaboratori e/o sostituti, i cui nominativi dovranno essere comunicati al Committente a cura dell'Appaltatore.

21.13. Riferimento per la Formazione

Il Riferimento per la Formazione è la figura alla quale il Committente dovrà rivolgersi ai fini dell'accertamento della correttezza delle sessioni formative svolte, nonché per i relativi aspetti logistici e per le attività previste in dette sessioni formative. Sarà inoltre il riferimento per gli obblighi dell'Appaltatore di custodia delle informazioni relative alle sessioni formative erogate e del relativo registro di formazione (di seguito anche "Registro della Formazione").

Detta figura costituirà, inoltre, anche il riferimento del Committente per gli obblighi dell'Appaltatore di destinare alle Attività di Call Center e Back Office esclusivamente personale ritenuto idoneo, a valle delle sessioni formative, secondo quanto previsto nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** che segue, e di garantire il mantenimento di adeguati standard di qualità in capo a detto personale.

Parteciperà inoltre ai SAL, in prima persona ovvero attraverso il Riferimento di Commessa, al fine di evidenziare l'esigenza di eventuali richiami formativi.

Il Riferimento per la Formazione costituisce anche il punto di riferimento del Committente per le garanzie dell'Appaltatore sul rispetto di tutti gli obblighi inerenti la normativa sul lavoro.

21.14. Riferimento Control Room

Il Riferimento per la Control room è la figura dedicata alla gestione e alla supervisione della propria control room. L'Appaltatore dovrà dotarsi di una control room dedicata e di un referente (figura necessariamente diversa da quella del Team Leader) in grado di gestire real-time le skill da assegnare al singolo operatore, per fare in modo che ci sia un bilanciamento costante e continuativo per tutta la durata del servizio.

21.15. Team Leader dedicato

Il Team Leader dedicato sarà responsabile del coordinamento e del monitoraggio delle attività e della performance degli Operatori, curandone altresì la formazione professionale durante lo svolgimento delle loro attività, comunicando al Riferimento per la Formazione l'eventuale necessità di ulteriore formazione anche in sala.

Il Team Leader dedicato dovrà aver precedentemente ricoperto il medesimo ruolo di Team Leader per un periodo di tempo pari ad almeno 2 (due) anni, ovvero il ruolo di Operatore, sempre per almeno 2 (due) anni, all'interno del settore multi-utility.

Inoltre, gestisce l'organizzazione di turni e incontri/studio formativi, essendo peraltro in grado di supportare gli Operatori nelle problematiche quotidiane e straordinarie. Possiede doti di leadership ed è aperto all'apprendimento e capace di trasferire ad altri le nozioni e i contenuti appresi.

21.16. Team Leader

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza, in ogni momento dell'erogazione del Servizio di 1 (uno) Team Leader per ogni gruppo di 12 (dodici) Operatori, salvo diversa proporzione migliorativa indicata dall'Appaltatore nella propria offerta. Resta inteso tra le Parti che detto rapporto dovrà essere calcolato sul numero degli Operatori effettivi presenti (Head Counts), e non sul numero di Operatori a tempo pieno equivalenti, risultanti dal dimensionamento effettuato dall'Appaltatore per lo svolgimento del Servizio (Full Time Equivalent).

Il Team Leader dovrà pertanto fornire un supporto continuo agli Operatori in sala garantendo, a valle di una loro espressa richiesta, ovvero, dietro specifica assegnazione da parte del Committente, la gestione di tematiche di particolare complessità e non immediatamente risolvibili da parte degli Operatori stessi (di seguito anche, "Secondo livello di front office"), ovvero la devoluzione di tali tematiche al Committente, qualora previsto dalle Procedure Operative.

In aggiunta a tutte le caratteristiche richieste in capo a ciascun Operatore (come di seguito elencate), il Team Leader possiede, altresì, buone capacità di gestione delle persone e dell'ambiente software. Possiede inoltre, doti organizzative e di problem solving.

Possiede doti di leadership ed è aperto all'apprendimento e capace di trasferire ad altri le nozioni e i contenuti appresi.

Il Committente provvederà a verificare la proporzione tra Team Leader ed Operatori, per tutta la durata del Contratto. Qualora il Committente rilevasse il mancato rispetto della proporzione 1:12, o altra proporzione migliorativa indicata dall'Appaltatore nella propria offerta, ne darà comunicazione all'Appaltatore stesso, che avrà 10 (dieci) giorni di tempo per fornire giustificazioni per tale inadempienza. Qualora il Committente non ritenga valide le giustificazioni fornite dall'Appaltatore, provvederà ad applicare, per ogni giorno nel corso del quale tale proporzione sia risultata non rispettata in assenza di giustificati motivi, una penale di importo pari all'1% del valore giornaliero del contratto.

L'Appaltatore ha l'obbligo di assegnare alla commessa solo Team Leader idonei.

Si definisce "idoneo" il Team Leader che:

- Presenta tutte le caratteristiche descritte sopra;
- Ha superato la fase di formazione di Start Up;
- Si attiene a comportamenti corretti.

In tutti i casi in cui il Committente riscontri la non idoneità di un Team Leader e ne richieda la sostituzione, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione del Team Leader ritenuto non idoneo.

21.17. Operatore

È dotato di un buon livello culturale e di buone competenze informatiche. Deve esser capace di interagire con il Cliente e di intuirne le esigenze specifiche instaurando un rapporto empatico e proattivo anche al fine di dare informazioni sui servizi del Committente e raccogliere eventuali proposte contrattuali formulate dal Cliente. Possiede ottime capacità comunicative che esprime con i propri colleghi/superiori e con la clientela.

Il Committente richiede che l'Appaltatore, al fine di garantire le adeguate competenze specifiche necessarie per l'erogazione in qualità dei servizi, componga i singoli turni di lavoro con Operatori dedicati e specializzati sui servizi e processi della Società (Operatori con skill e competenze dedicate GORI S.p.A.)

a) *L'Appaltatore dovrà garantire la qualità degli Operatori già a partire dalla fase della loro selezione, assicurandosi che siano rispettati i seguenti requisiti:*

- Istruzione superiore e/o universitaria;
- Significativa esperienza maturata nell'ambito del customer care per società utility;
- Buona esposizione;
- Assenza di inflessioni dialettali;
- Attitudine all'apprendimento;
- Orientamento al Cliente;
- Capacità di risolvere i problemi in autonomia;
- Attitudine all'uso dei sistemi informatici;
- Motivazione al lavoro;

- Serietà e professionalità;
- Proattività commerciale.

b) I Compiti dell'Operatore saranno i seguenti:

- Accoglienza telefonica del Cliente e acquisizione richiesta;
- Qualificazione del contatto;
- Verifica ed eventuale aggiornamento dell'anagrafica Cliente;
- Identificazione e analisi dell'esigenza del Cliente;
- Risoluzione al primo livello dei problemi (ove possibile) e delle richieste (se di competenza);
- Attivazione della struttura di secondo livello per la risoluzione dei problemi, ove previsto dalle Procedure Operative.

c) La gestione del contatto telefonico e/o documentale deve essere svolta nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Cortesia e professionalità: la conversazione dovrà avvenire in modo professionale e garbato;
- Efficienza: il contatto dovrà essere gestito nel più breve tempo possibile, sempre nel rispetto della qualità del rapporto relazionale;
- Efficacia: dovrà essere individuata e presa in carico l'esigenza del Cliente, facendo il possibile affinché venga risolta nel primo contatto;
- Qualità: il contatto andrà sviluppato in coerenza con le linee guida e gli script predisposti dalla Committente, utilizzando gli strumenti messi a disposizione da quest'ultima;
- Registrazione: sul sistema CRM si dovranno registrare tutte le comunicazioni e/o le transazioni effettuate con il Cliente/Prospect.
- Tecniche di comunicazione
- Elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia;
- Ottima predisposizione alla proposizione commerciale;
- Consapevolezza dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta;
- Capacità di gestire le obiezioni;
- Capacità di conversazione e di indirizzare l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato;
- Conoscenza dei concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita;
- Conoscenza e capacità di valutazione dei principali indicatori di qualità di servizio, per le diverse tipologie di attività eseguite;

d) Capacità relazionali nella gestione delle richieste:

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione e dei dati forniti;

- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificando negli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare oppure elaborare la possibile soluzione (problem solving);
- Cogliere le opportunità commerciali, proponendo il prodotto/servizio più in linea con le esigenze del Cliente;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza di identificare le eccezioni e di seguire le procedure di escalation;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere una transazione informativa o di processo in modo esaustivo;
- Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy;
- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul Cliente, mancata attuazione della soluzione concordata;
- Essere consapevoli dell'importanza di registrare i problemi incontrati;
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database dei clienti e conoscerne i suoi utilizzi;
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il trattamento dei dati personali;
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati e processi aziendali;
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici;
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate;
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati, archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati.

Sarà onere dell'Appaltatore mettere a conoscenza e far rispettare ai suoi addetti l'applicazione delle normative riguardanti:

- Sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività;
- Fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...);

- Fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...).

L'Operatore dovrà conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'Attività di Call Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro).

L'Appaltatore dovrà garantire il possesso, da parte degli Operatori, delle seguenti competenze informatiche:

- Ottima conoscenza degli applicativi di office automation (MS office);
- Ottima conoscenza della piattaforma Windows;
- Conoscenze di internet, posta elettronica, sistemi di messaging;
- Capacità di "problem solving" in relazione a problematiche di natura tecnologica.

Gli Operatori dovranno tenere sempre un atteggiamento rispettoso nei confronti della clientela, attenendosi rigorosamente alle Procedure Operative dettate dal Committente, sia per quanto concerne le procedure operative sia per le attività commerciali.

È fatto divieto agli operatori di interrompere deliberatamente la conversazione con il Cliente nel corso della gestione telefonica ovvero tenere comportamenti non corretti o ingannevoli nei confronti di quest'ultimo.

L'Appaltatore dovrà assicurare che gli Operatori svolgano il Servizio nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente, con particolare attenzione a quanto stabilito dalle decisioni e/o direttive e/o provvedimenti emanati dall'ARERA, alla normativa antitrust, al Codice del Consumo di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, alla normativa privacy di cui al D.lgs. N. 196/2003 e al Regolamento Ue 2016/679 nonché in osservanza del Codice Etico di cui all'allegato 11, delle Procedure Operative e di ogni altra disposizione aziendale che abbia impatto sulle Attività.

L'Appaltatore ha l'obbligo di assegnare alla commessa solo Operatori idonei.

Si definisce "idoneo" l'Operatore che:

1. Presenta tutte le caratteristiche descritte sopra;
2. Ha superato la fase di formazione di start up;
3. Ha superato i test di valutazione descritti successivamente **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.;**
4. Rispetti le procedure previste e gli standard di servizio stabiliti dal Committente;
5. Si attiene a comportamenti corretti e non ingannevoli.

In tutti i casi in cui il Committente riscontri la non idoneità di un Operatore e ne richieda la sostituzione, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione dell'operatore ritenuto non idoneo.

- 21.18. L'appaltatore è direttamente responsabile dell'effettivo grado di competenza in capo al proprio personale impiegato nell'erogazione del Servizio e si impegnano, nel corso di vigenza del Contratto, a garantire un'adeguata formazione interna necessaria a garantire il pieno rispetto, da parte del medesimo personale, dei target previsti nell'Allegato 1 per i Livelli di Servizio, così come definiti nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

21.19. Il Committente, allo scopo di garantire alla propria Clientela la corretta applicazione delle procedure e il rispetto della normativa tempo per tempo vigente, si impegna a predisporre i contenuti formativi che l'Appaltatore, secondo il suo processo interno, sarà tenuto a divulgare ai propri Operatori.

21.20. Sarà pertanto lasciata alla cura dell'Appaltatore la formazione delle proprie risorse tramite il Riferimento della Formazione e i Team Leader.

21.21. Resta inteso tra le Parti che detta formazione si articolerà secondo quanto qui di seguito descritto:

- Formazione iniziale, avente durata complessiva di 70 (settanta) ore di formazione nell'arco di 2 (due) settimane, e formazione relativa a nuove Attività, all'introduzione di nuovi sistemi informativi o all'aggiornamento delle Procedure Operative, da effettuarsi a cura del Committente ed a spese dell'Appaltatore. Tale formazione verrà erogata esclusivamente a favore dei Team Leader indicati dall'Appaltatore, i quali si impegnano a replicare detta formazione in favore del personale preposto all'esecuzione delle Attività. La formazione di nuovi Operatori sarà a esclusivo carico dell'Appaltatore;
- Richiamo formativo (c.d. refresh), che l'Appaltatore si impegna a svolgere, a propria cura e spese, su specifica richiesta del Committente, qualora dai risultati operativi emergano delle cadute nella performance qualitativa del Servizio, ovvero ogni qual volta il Committente individui dei gap formativi attraverso:
 - a) Affiancamenti degli Operatori da parte del personale del Committente;
 - b) Analisi qualitative (quali, a titolo esemplificativo, il riascolto delle chiamate e l'analisi dei commenti lasciati dai Clienti nei questionari del NPS, di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**);
 - c) Test di valutazione svolti nel rispetto della normativa vigente, con frequenza mensile, anche con modalità on-line, dagli Operatori e dai Team Leader (di seguito anche, "**Questionari di valutazione**").

21.22. La formazione a favore dei Team Leader indicati dall'Appaltatore sarà erogata in una sede indicata dal Committente. Qualora si rendesse necessario erogare la formazione presso una diversa sede, indicata dall'Appaltatore, saranno a carico dello stesso Appaltatore anche le spese di viaggio e trasferta eventualmente sostenute dal Committente.

21.23. Al fine di verificare la necessità di un eventuale richiamo formativo, l'Appaltatore garantisce che la struttura delle postazioni degli Operatori sarà tale da consentire l'affiancamento degli Operatori da parte del personale del Committente con modalità di solo ascolto.

21.24. Il Committente si riserva di fornire all'Appaltatore i parametri sulla base dei quali il medesimo Appaltatore dovrà effettuare i test relativi alla verifica del livello di competenza del proprio personale, ivi compresi i Questionari di valutazione di cui sopra, affinché ciascun Team Leader ed Operatore possa essere considerato idoneo, ai sensi di quanto indicato nei precedenti paragrafi. Resta inteso tra le Parti che detti parametri sono da considerarsi corrispondenti agli standard di preparazione e competenza ritenuti dal Committente indispensabili per la corretta esecuzione del Servizio.

21.25. Al fine di consentire eventuali verifiche sull'effettivo adempimento degli obblighi formativi, l'Appaltatore dovrà mantenere un Registro della Formazione nel quale, per ogni Operatore, dovranno essere indicati i seguenti elementi:

- Data della sessione formativa;
- Allegato con il materiale della formazione erogata;

- Nominativi dei Responsabili della Formazione e/o Team Leader che hanno erogato la formazione;
- Sessioni di Training on the Job (TOJ).

21.26. L'Appaltatore, su specifica richiesta del Committente, è tenuto a trasmettere al medesimo Committente, tramite il Riferimento per la Formazione, le informazioni relative ai risultati dei Questionari di Valutazione e al Registro della Formazione, rispettando quanto previsto dalla normativa inerente il diritto del lavoro.

21.27. Il Committente avrà la facoltà di richiedere che vengano erogati, a cura e spese dell'Appaltatore, dei test di valutazione anche al Riferimento per la Formazione, ai Responsabili della Formazione ed ai Team Leader.

Art. 22 Privacy e riservatezza

22.1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "*normativa vigente*" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation, la normativa italiana di recepimento nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

22.2. Il contenuto del Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del Contratto - ivi incluse le informazioni concernenti GORI - sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e salvi espressi obblighi di legge.

22.3. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi.

22.4. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare a GORI prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e della normativa protempore vigente in materia.

22.5. Il Fornitore si impegna a garantire l'adeguatezza delle misure tecniche e organizzative adottate dal titolare inerente la normativa sulla privacy riportate nel DPA (Data Process Agreement); Il mancato adeguamento delle misure tecniche organizzative potrà comportare, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, la risoluzione del contratto di appalto.

Art. 23 Legge applicabile e foro Competente

23.1. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del Contratto e di ogni altro atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale, la normativa applicabile è quella italiana e il Foro competente in via esclusiva è quello di Napoli.

Art. 24 Responsabilità amministrativa

24.1. L'Appaltatore dichiara e garantisce la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione della sua attività. Pertanto, l'instaurazione e il mantenimento di qualsiasi rapporto contrattuale quale quello previsto dal presente Capitolato è subordinata al medesimo principio del rigoroso rispetto delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.

- 24.2. A tale proposito, l'Appaltatore si obbliga a non adottare comportamenti che potrebbero determinare una violazione delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.
- 24.3. L'Appaltatore dichiara e garantisce alla GORI che l'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato avverrà nella stretta osservanza di leggi e regolamenti applicabili, delle migliori prassi e dei più alti standard etici, garantendo, peraltro, il rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n.231 e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche "d. lgs. 231/2001" o "Decreto 231") in materia di responsabilità amministrativa degli enti.
- 24.4. L'Appaltatore è a conoscenza che GORI ha adottato ed attua, ai sensi del suddetto d. lgs. 231/2001, un "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" (di seguito anche "Modello 231" o "Modello") ed i relativi ulteriori documenti allegati al Modello e, cioè, il "Codice Etico" ed il "Sistema Sanzionatorio", consultabili e scaricabili sul sito istituzionale della Stazione Appaltante www.goriacqua.com. A tale proposito, l'Appaltatore dichiara di aver preso visione, letto e compreso in ogni sua parte il "Modello 231" e gli allegati "Codice Etico" e "Sistema Sanzionatorio".
- 24.5. L'Appaltatore aderisce alle norme del vigente "Modello 231" adottato da GORI e si impegna, ai fini e nell'ambito dei rapporti intercorrenti con GORI, nonché anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile e, cioè, anche per i propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo: (i) a rispettare i contenuti, i principi e le procedure di cui al citato "Modello 231", nonché, in generale, (ii) ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare, anche solo astrattamente, le ipotesi di reato previste dal d.lgs. 231/2001.
- 24.6. L'Appaltatore si impegna, sin d'ora, a consentire all'Organismo di Vigilanza di GORI di cui all'art.6 del d.lgs. 231/2001 ("Organismo di Vigilanza" o "OdV"), di effettuare i controlli e le ispezioni che riterrà necessari e/o opportuni anche avvalendosi del personale della Società ovvero di soggetti terzi allo scopo incaricati; tali controlli e ispezioni saranno effettuati previo accordo in merito alle tempistiche e dovranno rispettare la normativa giuslavoristica e la legge sulla protezione dei dati personali.
- 24.7. L'Appaltatore si impegna a segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza di GORI i casi di violazione del d. lgs. 231/2001, del "Modello 231" e del relativo "Codice Etico", ovvero la presenza di eventuali comportamenti, atti od eventi che, anche in via potenziale, potrebbero determinare violazione od elusione del "Modello 231" medesimo, delle relative procedure e che potrebbero ingenerare responsabilità della Società ai sensi del predetto d. lgs. 231/2001. Per le segnalazioni l'Appaltatore utilizza i canali di comunicazione riportati nel "Modello 231" e pubblicati sul sito istituzionale www.goriacqua.com.
- 24.8. In generale, l'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce: (i) di impegnarsi a rispettare il d. lgs. 231/2001, nonché (ii) a rispettare e dare attuazione al proprio "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" adottato ai sensi del d. lgs. 231/2001, (iii) di aver posto in essere i necessari adempimenti e cautele finalizzati alla prevenzione degli illeciti penali inclusi nell'ambito di applicazione del d. lgs. 231/2001, avendo dotato la propria struttura aziendale di procedure interne e sistemi di organizzazione, gestione e controllo adeguati e conformi alle previsioni di legge in tema di responsabilità amministrativa degli enti.
- 24.9. La violazione da parte dell'Appaltatore delle disposizioni sopra riportate costituisce, ad ogni effetto di legge e di Capitolato / Contratto, grave inadempimento, per cui la Stazione Appaltante potrà, a sua insindacabile discrezione, procedere conseguentemente alla risoluzione del Contratto con le modalità previste dal Capitolato / Contratto, fatto salvo, in ogni caso, il diritto della GORI di agire per il risarcimento dei danni patiti e patendi.

24.10. Inoltre, l'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce, sin d'ora, di tenere indenne e manlevata la GORI per eventuali sanzioni e/o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione delle disposizioni del presente articolo sopra riportate.

Art. 24bis Ulteriori obblighi in materia di Anticorruzione (UNI ISO 37001:2016)

24.1bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di aver preso visione, letto e compreso la Politica per la prevenzione della corruzione della GORI s.p.a.;

24.2bis L'Appaltatore dichiara e garantisce, di aver preso visione, letto e compreso in ogni sua parte: (i) il "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" adottato da GORI ai sensi del d. lgs. 231/2001, (ii) il Codice Etico adottato dalla GORI S.p.A. ed allegato al "Modello" e (iii) il "Sistema Sanzionatorio" adottato dalla GORI s.p.a. ed allegato al "Modello", documenti disponibili sul sito istituzionale www.goriacqua.com;

24.3bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di impegnarsi, anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile, nonché anche per i propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo: (i) a rispettare i principi e le disposizioni del "Modello" e degli allegati documenti "Codice Etico" e "Sistema Sanzionatorio", e (ii) a prevenire atti, comportamenti e fenomeni di corruzione;

24.4bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere a conoscenza, quando richiesto da GORI s.p.a., sulla necessità di formare il proprio personale sulle tematiche della prevenzione della corruzione; in alternativa prende atto che GORI s.p.a. provvederà essa stessa a svolgere attività di informazione in materia di anticorruzione;

24.5bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere informato della possibilità di segnalare, anche in forma anonima e senza timori di ritorsioni, eventuali tentativi di corruzione o eventi corruttivi di cui si è venuti a conoscenza ("Regolamento Gestione delle Segnalazioni Esterne" sul sito istituzionale di GORI s.p.a.), mediante l'email dedicata organismodivigilanza@goriacqua.com oppure odv@cert.goriacqua.com o attraverso posta ordinaria indirizzata al Responsabile della Funzione di conformità di prevenzione della corruzione e all'OdV 231, presso la sede sociale in via Trentola 211, 80056 - Ercolano (NA);

24.6bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere consapevole che eventuali violazioni del Codice Etico e della Politica per la prevenzione della corruzione della GORI s.p.a., e che eventuali casi di corruzione potranno dar luogo alla risoluzione del rapporto contrattuale in essere;

24.7bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di non aver alcun conflitto di interessi, in essere o potenziale, in relazione all'attività oggetto dell'appalto/incarico secondo quanto previsto dalla normativa e dalla legislazione vigente in tema di prevenzione della corruzione tra privati e nei confronti della Pubblica Amministrazione;

24.8bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere consapevole che GORI s.p.a. potrebbe richiedere, in relazione all'attività oggetto dell'appalto/incarico, i controlli messi in atto per la prevenzione della corruzione e/o effettuare audit in merito; eventuali anomalie riscontrate potrebbero essere causa di cessazione, interruzione o sospensione del rapporto in essere o da instaurare;

24.9bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di contattare la Funzione di conformità di prevenzione della corruzione (FCPC) all'indirizzo email anticorruzione@goriacqua.com, per qualsiasi informazione relativa al Sistema di prevenzione alla corruzione;

24.10bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere informato che qualunque modifica alle dichiarazioni/requisiti forniti vanno tempestivamente comunicate alla GORI s.p.a.

Art. 25 Gestione rifiuti a carico dell'Appaltatore

- 25.1. Qualora nello svolgimento delle prestazioni dedotte in contratto, l'appaltatore produca o detenga sostanze od oggetti definiti "rifiuti" ai sensi e per gli effetti dell'art. 183, comma 1, lett. a), del d. lgs. n. 152/2006, questi deve provvedere a propria cura e spese alla corretta gestione degli stessi ponendo in essere tutti gli adempimenti prescritti dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientali.
- 25.2. Nel caso in cui l'Appaltatore provveda direttamente alla gestione del rifiuto – raccolta – trasporto e recupero / smaltimento ovvero ad una o più fasi della gestione, lo stesso deve possedere i requisiti, le autorizzazioni e le iscrizioni previste dal decreto citato e dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientale.
- 25.3. Parimenti, qualora l'Appaltatore si avvalga di soggetti terzi per gestire in tutto o in parte il rifiuto, lo stesso deve documentare, a richiesta della Committente, il possesso dei requisiti, autorizzazioni o iscrizioni prescritti dalla vigente normativa in capo all'impresa a cui è affidata l'attività.
- 25.4. La Committente, pur declinando qualsiasi responsabilità derivante dal mancato rispetto della normativa citata, si riserva la facoltà di verificare l'assolvimento degli obblighi inerenti la corretta gestione dei rifiuti che gravano sull'Appaltatore riservandosi la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto in caso di inadempimento dell'Appaltatore.

Art. 26 Spese contrattuali, imposte, tasse

- 26.1. Sono a carico del Fornitore senza diritto di rivalsa:
- le spese contrattuali;
 - le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche ed autorizzazioni occorrenti per l'esecuzione delle prestazioni;
 - le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, ecc.);
- 26.2. Il Contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.).

Art. 27 Miscellanea

- 27.1. Con la sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore manifesta espressamente la sua ferma volontà di accettare, integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione, le disposizioni del medesimo Contratto, del presente Capitolato e degli atti e documenti di cui agli Elaborati a base dell'affidamento, considerandole a tal fine, sia singolarmente, sia congiuntamente, sia in combinato disposto. Il Fornitore dà atto alla GORI di essere ben edotto e consapevole che: (i) le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI; (ii) in particolare, il S.I.I. è un servizio pubblico essenziale, finalizzato – tra le altre cose – alla tutela e salvaguardia dell'ambiente, alla prevenzione e difesa dall'inquinamento nonché, in generale, anche alla tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità; (iii) le prestazioni oggetto del Contratto concorrono al perseguimento delle finalità di cui al punto (ii) che precede.
- 27.2. L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere dal Fornitore in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto e degli altri atti e documenti di cui all'articolo 2.2, non costituisce rinuncia ai diritti della Committente derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto della Committente di esigere l'esatto adempimento di tutti gli impegni e obblighi qui previsti.

- 27.3. Il Fornitore dichiara che l’eventuale nullità, annullabilità o altra causa di invalidità di una o più clausole del Contratto non comporterà l’invalidità dell’intero Contratto a patto che la Committente e il Fornitore, con buona fede e diligenza, provvedano, tempestivamente – e comunque entro 30 giorni dall’accertamento delle cause di nullità, annullabilità o altra causa di invalidità - a sostituire le clausole che ne sono affette con altre che replichino, per quanto possibile, gli effetti economico-giuridici e siano pienamente valide e vincolanti.

Parte II Disciplina dei Servizi

Art. 29 Modalità di svolgimento del servizio

- 29.1. L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi affidati in linea con le esigenze della Stazione Appaltante in conformità al presente Capitolato.
- 29.2. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni in modo professionale e a regola d'arte, al meglio della scienza e della tecnica e in linea con gli standard del settore di riferimento, secondo le tempistiche e le modalità e le specifiche indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto ovvero, in subordine, se non indicate, secondo le previsioni della normativa di settore *pro tempore* vigente.
- 29.3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
- 29.4. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di riconoscere alla GORI la facoltà, per tutta la durata del Contratto, di effettuare – in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio – verifiche, controlli, ispezioni, sopralluoghi e quant'altro dovesse risultare occorrente per accertare che il medesimo Fornitore mantenga inalterati i requisiti economico-finanziari e tecnico-operativi.

Art. 30 Inizio dei servizi

- 30.1. Alla consegna del servizio verrà redatto apposito verbale, dalla cui data decorreranno i termini contrattuali.
- 30.2. Entro **2** (due) giorni lavorativi dalla Data di Perfezionamento del Contratto, il Committente comunicherà all'Appaltatore le Attività allo stesso affidate nonché le previsioni di massima dei volumi da trattare per i primi 6 (sei) mesi di erogazione del Servizio (di seguito anche, il "Documento di Pianificazione").
- 30.3. Entro **4** (quattro) giorni lavorativi dalla trasmissione del suddetto Documento di Pianificazione da parte del Committente, l'Appaltatore dovrà fornire al Committente una pianificazione di dettaglio delle Attività da svolgere per l'attivazione del Servizio. Il Committente avrà la facoltà di far pervenire all'Appaltatore le sue eventuali osservazioni in merito a tale pianificazione entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa pianificazione.
- 30.4. L'Appaltatore dovrà in ogni caso garantire l'attivazione del Servizio entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla Data di Perfezionamento del Contratto ("Data Attivazione Servizio").
- 30.5. Durante la fase iniziale dell'Appalto (di seguito anche, "Fase di Start Up"), saranno a carico dell'Appaltatore:
- La definizione del dimensionamento delle risorse, in termini di numero di Operatori da dedicare all'erogazione del Servizio nel rispetto degli SLA previsti, ed in termini di infrastrutture tecnologiche da utilizzare;
 - La predisposizione, a propria cura e spese, delle postazioni per gli Operatori presso le proprie sedi e delle connessioni necessarie a garantire il corretto espletamento del Servizio, in conformità agli orari previsti al paragrafo 3.17.
- 30.6. Resta inteso che il Committente, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi posti a suo carico dal presente articolo, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patienti.

Art. 31 Fine servizi

- 31.1. Il Fornitore è tenuto a supportare l'eventuale ingresso di nuovo fornitore, al termine dei servizi del presente capitolato, al fine di garantire la continuità dei servizi erogati, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi (Grace Period). Tale prescrizione si applica a tutti i casi in cui il contratto termini, sia relativamente alla scadenza che a conclusione anticipata (vedi articoli 18 e 19 del presente capitolato)

Art. 32 Attrezzature e mezzi d'opera

- 32.1. L'Appaltatore dovrà possedere o avere piena disponibilità, a far capo dalla data di affidamento dell'Appalto e per tutta la durata dello stesso, di tutte le attrezzature necessarie ed i materiali occorrenti per eseguire i servizi oggetto dell'appalto.
- 32.2. Sarà compito dell'Appaltatore allestire, a propria cura e spese, le postazioni degli Operatori in conformità a quanto indicato nell'Allegato 2: "REQUISITI TECNICI - SETUP LICENZE - FORMAZIONE - SUPPORTO", nonché a dotare gli Operatori di cuffia e di ogni ulteriore strumento necessario alla corretta esecuzione delle loro prestazioni.
- 32.3. L'appaltatore dovrà inoltre garantire la compatibilità tecnologica tra i propri servizi di trasmissione voce e dati e quelli del Committente nonché il necessario collegamento tra i due sistemi.
- 32.4. Tutte le attrezzature dovranno essere in perfetto stato di efficienza e funzionalità ed idonee all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto.

Art. 33 Sede Operativa

- 33.1. L'Appaltatore deve disporre, per lo svolgimento delle attività richieste, di idonea sede operativa.
- 33.2. Resta inteso tra le Parti che, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi posti a suo carico dal presente articolo, ovvero il vincolo ad utilizzare una Sede unica, il Committente avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto del medesimo di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patiendi.

Art. 34 Domicilio dell'Appaltatore

- 34.1. L'Appaltatore deve eleggere domicilio presso il quale tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini ed ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto di appalto saranno inviate dalla Stazione Appaltante tramite PEC, posta ordinaria, posta elettronica, raccomandata AR o a mani proprie dell'Appaltatore o di colui che lo rappresenta presso il domicilio eletto.

Art. 35 Rappresentante dell'Appaltatore

- 35.1. L'Appaltatore che non segua personalmente i servizi oggetto del presente appalto deve conferire mandato con rappresentanza a persona fornita dei requisiti d'idoneità, tecnici e morali, per l'esercizio delle attività necessarie all'esecuzione degli stessi e al quale verranno comunicati, a tutti gli effetti, gli ordini verbali e scritti emanati dalla Stazione Appaltante.
- 35.2. Il mandato deve essere conferito per atto pubblico ed essere depositato presso la sede della Stazione Appaltante.
- 35.3. L'Appaltatore rimane responsabile dell'operato del suo rappresentante.
- 35.4. L'Appaltatore o il suo rappresentante dovranno, per tutta la durata dell'appalto, essere sempre reperibili.

- 35.5. Quando ricorrono gravi e giustificati motivi, la Stazione Appaltante -previa motivata comunicazione all'Appaltatore- ha diritto di esigere il cambiamento immediato del suo rappresentante, senza che perciò spetti alcuna indennità all'Appaltatore o al suo rappresentante.
- 35.6. Detto rappresentante dovrà essere anche autorizzato a far allontanare dai luoghi di esecuzione dell'appalto, dietro semplice richiesta, il personale non addetto o non gradito alla Stazione Appaltante.

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[*timbro, data e firma del legale rappresentante pro tempore del Fornitore*]