



## **COMUNE DI PARMA**

### **AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI PARMA**

**CIG781254299A**

### **PROGETTO DI APPALTO**

#### **ALLEGATO A**

#### **RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI SONO INSERITI I SERVIZI**

##### **1. Contesto generale**

I servizi inseriti nel Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale sono tutti funzionali all'accoglienza e all'assistenza dei cittadini che si rivolgono al Comune di Parma.

In particolare i servizi di informazione e accoglienza presso il DUC sono funzionalmente inseriti nel contesto organizzativo della struttura a presidio degli Sportelli al Cittadino, mentre le Reception sono inserite nei contesti organizzativi delle diverse sedi nelle quali devono operare, che hanno destinazione funzionale diversificata.

Punto Informazioni e URP sono, per vocazione, dedicati a fornire agli utenti risposte di primo livello e a fare da intermediari con gli uffici di Back Office, oltre che a raccogliere le segnalazioni e le richieste di nuovi interventi.

Le informazioni fornite agli utenti attraverso vari canali gestiti da soggetti diversi (Punto Informazioni/URP, Sportelli al Cittadino, Contact Center) devono essere omogenee e standardizzate e strutturate in banche dati accessibili e facilmente consultabili.

Le Reception hanno come compito quello di accogliere il pubblico, dare informazioni, controllare gli accessi verso gli Uffici e le attività che si svolgono all'interno.

Negli ultimi anni buona parte di questi servizi è stata svolta da personale competente e disponibile e il servizio fornito alla collettività è stato giudicato molto positivamente, tanto da far decidere di inserire nuove attività da appaltare a professionisti esterni.

## 2. Gestione URP e Punto Informazioni del Centro Servizi al Cittadino

Il Servizio di Informazioni e URP è inserito in un contesto centralizzato, presso il DUC in L.go Torello De Strada 11 A.

Il servizio di informazione e prima accoglienza è strategico perchè fondamentale nella relazione tra Amministrazione e cittadini. Al DUC accedono migliaia di utenti, molti dei quali appartenenti a categorie svantaggiate e con bisogni differenziati, che devono trovare in questo luogo un'accoglienza adeguata e competente. Questi servizi sono pertanto determinanti nella costruzione dell'immagine del Comune in relazione a bisogni che riguardano la popolazione residente e non.

Il contesto fisico in cui sono collocati i servizi da svolgere più strettamente finalizzati al supporto agli Sportelli al Cittadino, è al piano – 1 del DUC organizzato in open space con spazi dedicati per:

- a) ricevimento, accoglienza, orientamento e tutoraggio degli utenti e URP;
- b) attesa da parte degli utenti che devono accedere agli sportelli.

Questi spazi sono ubicati nell'area contigua agli sportelli a cui accedono gli utenti sulla base del Regolacode installato nello spazio di attesa. Gli sportelli sono a gestione diretta comunale con dipendenti assegnati al Settore Servizi al Cittadino.

### 2.1. Dati storici del servizio

Il flusso dei cittadini transitati dal Punto Informazioni del DUC nel 2018 è stato di circa 242.100 utenti.

Di questi circa 96.000 sono stati gestiti e soddisfatti direttamente all'accesso:

Attività	Num.
Informazioni varie	32.900
Tutoraggio	16.800
Gestione agende: num. Prenotazioni	12.500
Consegna/ritiro documenti/CIE	24.400
Prenotazione certificati storici	5.200
Rinnovo dimora abituale	3.600
Richiesta carta di identità con nulla osta	500
TOT	95.900

Gli utenti accolti dal Punto Informazione e indirizzati agli sportelli, nel 2018 è stato pari a 146.194.

In particolare, il sistema Regolacode ha fornito, per il 2018, i seguenti dati:

Mese – anno 2018	num.
Gennaio	14.156
Febbraio	14.681
Marzo	15.055
Aprile	11.171
Maggio	11.735
Giugno	12.002
Luglio	12.502
Agosto	10.385
Settembre	13.047
Ottobre	12.232
Novembre	10.179
Dicembre	9.049
TOT	146.194

In relazione alle informazioni relative agli utenti a sportello, di seguito la suddivisione degli ambiti di interesse:

Tipologia servizio	num.
Servizi demografici	38.984
Servizi alla persona	22.285
Carta d'identità	2.694
CIE + CIE prenotate	29.095
Servizi all'impresa	8.228
Elettorale	7.672
PM	1.956
Permessi	35.280
TOT	146.194

## 2.2. Personale impiegato

La sottostante tabella elenca le 9 unità di personale attualmente impiegate per la gestione del Punto Informazioni e URP

UNITA' IN SERVIZIO FRONT OFFICE	CCNL APPLICATO	LIVELLO INQUADRAMENTO	QUALIFICA	SCATTI ANZIANITA' MATURATI	MONTE ORE SETTIMANALE
Operatore A	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4S	Coordinatore - operatore specializzato per centri informazione/ comunicazione	6	30
Operatore B	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4	Coordinatore – operatore/informazione comunicazione	3	36
Operatore C	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4	Operatore informazione/comunicazione	6	30
Operatore D	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	4	38
Operatore E	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	4	38
Operatore F	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	2	24
Operatore G	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	2	12
Operatore H	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	5	36
Operatore I	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto punti Informativi complessi	10	24

## 3. Raccolta e gestione segnalazioni, gestione e aggiornamento informazioni: banca dati schede prodotto e FAQ (Frequently Asked Questions) e progettazione e gestione sito URP e redazione di materiale informativo

Il personale che si occupa della gestione delle segnalazioni lavora al piano -1 del DUC, luogo deputato al contatto diretto con i cittadini, in uno sportello dedicato all'interno dell'open space.

Chi si occupa di organizzare, gestire e aggiornare le banche dati informative del Comune e gestire e aggiornare il sito URP è collocato in uffici situati, anch'essi, al piano -1 del DUC, in una zona in cui non è consentito l'accesso al pubblico, per essere più vicini agli uffici da cui reperire le informazioni.

### 3.1. Dati storici del servizio

Ad oggi le banche dati sopra citate contengono le seguenti schede informative attive e mantenute:

- Banca dati schede prodotto: 330 schede prodotto; 959 tipologie di procedimento;
- Banca dati FAQ: 424 FAQ attive;
- Banca dati news: 577 News pubblicate.

Nel 2018 sono state aggiornate 254 schede prodotto, create 56 nuove FAQ, aggiornate 282 FAQ e inserite 260 News.

Segnalazioni raccolte e gestite nel 2018 – oltre 14.200

### 3.2. Personale impiegato

La sottostante tabella elenca le 9 unità di personale attualmente impiegate per la gestione delle segnalazioni e delle banche dati informative

UNITA' IN SERVIZIO BACK OFFICE	CCNL APPLICATO	LIVELLO INQUADRAMENTO	QUALIFICA	SCATTI ANZIANITA' MATURATI (triennali)	MONTE ORE SETTIMANALE
Operatore A	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4	Coordinatore – operatore specializzato per centri informazione comunicazione/redazione banche dati	4	38
Operatore B	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4S	Coordinatore – operatore specializzato per centri informazione comunicazione/redazione banche dati	4	36
Operatore C	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4S	Operatore specializzato informazione/comunicazione/redazione banche dati	6	24
Operatore D	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4S	Operatore specializzato informazione/comunicazione/redazione banche dati	6	36
Operatore E	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4	Operatore informazione/comunicazione/redazione banche dati	5	24
Operatore F	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto centri documentazione e produzione banche dati	4	28
Operatore G	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto centri documentazione e produzione banche dati	2	36
Operatore H	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	4	Operatore informazione/comunicazione/redazione banche dati	4	38
Operatore I	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5S	Operatore addetto centri documentazione e produzione banche dati	4	36

### 4. Gestione Reception DUC (Direzionale Uffici Comunali), Municipio, Palazzo del Governatore, Palazzina Eridania

Per quanto riguarda la gestione della Reception le sedi oggetto di affidamento del servizio sono:

- a) DUC, L.go Torello de Strada 11 A;
- b) Residenza Municipale, Str della Repubblica 1;
- c) Palazzo del Governatore, Piazza Garibaldi – via Mameli;
- d) Palazzina Eridania, Parco Eridania – Vle Barilla.

Tutte le Reception, fatta salva la specificità delle diverse sedi comunali e degli uffici in esse allocati, devono avere strumenti, modalità e stili omogenei di funzionamento.

Un primo spazio Reception è ubicato al piano zero del DUC nel corpo adiacente all'ingresso agli Sportelli al Cittadino, dal quale si accede agli Uffici comunali di Back Office e alle segreterie assessorili.

La Reception del Municipio è situata negli ambienti dell'Albo Pretorio e vi si accede dai Portici del Grano: generalmente qui si accolgono persone dirette agli uffici del Sindaco e degli Assessori, nonché giornalisti invitati alle conferenze stampa e cittadini in cerca di informazioni.

Nel Palazzo del Governatore, situato in Piazza Garibaldi, si trovano gli uffici del Settore Cultura che si occupano di organizzare eventi culturali, oltre che gli spazi in cui vengono allestite mostre e tenute conferenze.

Palazzina Eridania (detta anche Casa dei Matrimoni), all'interno del Parco Eridania, è il luogo dedicato principalmente alla celebrazione dei matrimoni e quello nel quale vengono organizzati conferenze e corsi di approfondimento molto partecipati.

#### 4.1. Personale impiegato

La sottostante tabella elenca le 3 unità di personale attualmente impiegate per la gestione della Reception del DUC e parzialmente di quella del Municipio

UNITA' IN SERVIZIO RECEPTION	CCNL APPLICATO	LIVELLO INQUADRAMENTO	QUALIFICA	SCATTI ANZIANITA' MATURATI	MONTE ORE SETTIMANALE
Operatore A	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5	Operatore addetto Reception, accoglienza e informazioni al pubblico	4	30
Operatore B	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	6S	Operatore addetto Reception, accoglienza e informazioni al pubblico	0	24
Operatore C	Aziende del Terziario, distribuzione e servizi	5	Operatore addetto Reception, accoglienza e informazioni al pubblico	4	38

## **ALLEGATO B**

### **CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESCRIZIONALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA**

#### **ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente capitolato di appalto ha per oggetto la gestione dei servizi di informazione e prima accoglienza del Comune di Parma, come di seguito specificati:

- 1) Gestione URP e Punto Informazioni del Centro Servizi al Cittadino;
- 2) Progettazione e gestione sito URP e redazione di materiale informativo;
- 3) Raccolta e gestione segnalazioni;
- 4) Gestione e aggiornamento informazioni: banca dati schede prodotto e FAQ (Frequently Asked Questions);
- 5) Gestione Reception DUC (Direzionale Uffici Comunali);
- 6) Gestione Reception Municipio;
- 7) Gestione Reception Palazzo del Governatore;
- 8) Gestione Palazzina Eridania.

#### **ART. 2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO**

##### **2.1. GESTIONE URP E PUNTO INFORMAZIONI DEL CENTRO SERVIZI AL CITTADINO**

###### **2.1.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio è collocato nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC) sito in Parma, alla Via L.go Torello de Strada n. 11 A, al piano -1.

###### **2.1.2. Descrizione generale del servizio:**

Il Punto Informazioni è il luogo di accoglienza e di primo contatto con i cittadini che si recano al Centro Servizi al Cittadino del Comune di Parma: in questo luogo, collocato al piano -1 del Direzionale Uffici Comunali (DUC), si forniscono informazioni, si presentano pratiche, si raccolgono segnalazioni/reclami/suggerimenti.

L'attività frontale con l'utenza prende avvio generalmente con l'apertura delle porte al pubblico alle ore 8,15 e si conclude con la chiusura delle stesse alle ore 17,30 (lunedì, giovedì) o 13,30 (martedì, mercoledì, venerdì, sabato). Nella settimana delle tornate elettorali o referendarie gli orari di apertura e chiusura al pubblico subiscono modifiche definite per Legge che saranno comunicate in tempo utile per l'organizzazione del servizio.

### Il Punto Informazioni svolge le seguenti attività:

- a) accoglienza dei cittadini e risposta a richieste di prima informazione. In caso di problematiche complesse che non possono essere gestite a sportello, gli utenti vengono indirizzati agli operatori di Back Office con cui viene attivato un primo contatto telefonico;
- b) accoglienza dei cittadini che presentano pratiche e che vengono indirizzati agli Sportelli al Cittadino o ad altri sportelli al pubblico collocati al piano -1 del DUC;
- c) tutoraggio attraverso la consegna di modulistica, verifica dei requisiti necessari per la presentazione delle pratiche e informazioni specifiche sul servizio oggetto di interesse, oltre ad un supporto nella compilazione della modulistica stessa e nel completamento della documentazione da presentare a corredo;
- d) tutoraggio per il corretto utilizzo dei servizi online del Comune di Parma;
- e) prenotazione dei servizi offerti dal Comune o da altri Enti (Provincia, Questura), attraverso programmi applicativi specifici per la gestione di agende varie come, ad esempio, quella di Stato Civile e Anagrafe, quella dei Passaporti della Questura ed altri;
- f) ricevimento e consegna di documentazione da e per gli uffici di Back Office in tutti quei casi in cui non è necessario un contatto più approfondito e quindi un transito attraverso gli sportelli polifunzionali (ad es. richieste e risposte di accesso agli atti);
- g) gestione diretta di pratiche semplici come, ad esempio, la registrazione della dimora abituale, la consegna delle tessere elettorali giacenti o prenotate e la richiesta di rilascio documento con nulla osta a persone non residenti;
- h) maneggio denaro per pagamenti anche tramite POS;
- i) gestione sala di attesa: informazioni e assistenza;
- j) apertura e chiusura delle porte di accesso al piano -1 del DUC secondo gli orari definiti dall'Amministrazione.

### Le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP è finalizzato ad agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini ed a garantire il diritto di accesso, nonché una costante verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, è concretamente organizzata nel Comune di Parma in una serie di servizi che si intendono appaltare ai fini di una gestione integrata e sinergica, secondo le indicazioni della legge n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 13 giugno 2000 n. 136), che all'art. 8 prevede che tramite gli URP le amministrazioni debbano:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;



- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d) collaborare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, ai processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

### **2.1.3. Sviluppi futuri del servizio**

L'Amministrazione del Comune di Parma ha pianificato per i prossimi anni una importante modifica organizzativa interna che porterà al passaggio dagli Sportelli Polifunzionali agli Sportelli Specialistici in materia di Servizi Demografici.

Questa trasformazione avrà un impatto anche sulle attività svolte dal Punto Informazioni che seguirà questo percorso di cambiamento, aggiornando le proprie procedure e specializzandosi ulteriormente in un'attività di tutoraggio specifico nelle materie legate ad Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale mantenendo, peraltro, tutti gli altri servizi svolti nei confronti dell'utenza.

I cambiamenti sopra descritti dovranno essere accompagnati da sessioni formative programmate e condivise con il Committente.

### **2.1.4. Orari del servizio**

Gli orari di servizio sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8,00 alle 18,00;
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8,00 alle 14,00.

Gli orari di apertura al pubblico del Punto Informazioni sono i seguenti:

- lunedì e giovedì dalle 8,15 alle 17,30;
- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8,15 alle 13,30.

Possono verificarsi esigenze che rendono necessarie deroga agli orari di cui sopra durante i momenti di eccezionale afflusso che richiedono il permanere in servizio di almeno un operatore sino all'uscita dell'ultimo utente.

In periodo elettorale devono essere garantiti gli ampliamenti di orario previsti dalla normativa in materia e il servizio durante tutto l'orario di apertura dei seggi elettorali.

### **2.1.5. Tempi delle attività**

Le diverse attività svolte in favore dell'utenza dovranno essere organizzate in modo tale da garantire la più ampia fruibilità e minimi tempi di attesa.

Per lo smistamento dell'utenza e la consegna del ticket per l'accesso agli sportelli il tempo di attesa medio deve essere inferiore al minuto e il tempo massimo inferiore ai tre minuti. Per le restanti attività del Punto Informazioni (tutoraggio, prenotazioni, diritto di accesso, ecc.) il tempo di attesa massimo deve essere non superiore ai dieci minuti.

Tutte le attività del Punto Informazioni dovranno essere svolte secondo le modalità e i programmi di funzionamento dei Servizi dell'Amministrazione Comunale, la quale determina gli indirizzi programmatici, le finalità, i contenuti e gli orari del Servizio e ne valuta i risultati conseguenti.

#### **2.1.6. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per l'attività di cui al punto 2.1.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato ai tempi e modalità di risposta definiti in base al numero di utenti e alla pluralità dei contenuti informativi inerenti il servizio erogato, così come sopra definiti.

Durante l'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo-gestionale tenendo conto dei picchi di affluenza nelle ore centrali della mattina (dalle ore 9,30 alle ore 12,30), delle diverse modalità di accesso pomeridiano tra il periodo estivo (tardo pomeriggio) e invernale (primo pomeriggio), assicurando la massima flessibilità delle risorse in relazione a eccezionali punte di attività (bandi, elezioni, eventi straordinari, ecc) e, in ogni caso, i seguenti standard minimi.

- 5 operatori la mattina (di cui uno con funzioni di coordinamento) con la presenza di almeno un operatore che parli in modo fluente la lingua inglese e la lingua francese, con spiccate attitudini alle funzioni di accoglienza, ascolto e predisposizione delle risposte;

- 3 operatori il pomeriggio (di cui uno con funzioni di coordinamento) con la presenza di almeno un operatore che parli in modo fluente la lingua inglese e la lingua francese, con spiccate attitudini alle funzioni di accoglienza, ascolto e predisposizione delle risposte.

I requisiti minimi per gli operatori sono: diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di pubbliche relazioni e gestione di servizi d'informazione, utilizzo di tecnologie informatiche di base.

I requisiti minimi per gli operatori con funzioni di coordinamento sono: laurea o diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza almeno triennale nello svolgimento del ruolo.

## **2.2. PROGETTAZIONE E GESTIONE SITO URP E REDAZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO**

### **2.2.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio dovrà essere svolto nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC) al piano -1 in L.go Torello de Strada 11 A.

### **2.2.2. Descrizione generale del servizio**

L'URP del Comune di Parma si avvale attualmente soltanto di un sito statico che contiene le principali informazioni di base per l'orientamento del cittadino, più che altro verso gli sportelli e i servizi da essi svolti (<http://www.comune.parma.it/comune/urp.aspx>).

E' ormai necessario adeguare l'informazione online agli standard sempre più veloci e puntuali ai quali i cittadini si stanno abituando: accesso diretto alle informazioni, link ai principali servizi online di base (certificazione, prenotazione appuntamenti, richiesta duplicati tessera elettorale, ecc), monitoraggio e verifica delle competenze e della professionalità (carta dei servizi, rilevazioni di soddisfazione dell'utenza, ecc).

Per fare questo il sito attuale dovrà essere ristrutturato e riprogettato attraverso proposte innovative condivise con l'Amministrazione, il Direttore dell'esecuzione e i diversi Uffici coinvolti nel processo di ammodernamento.

Rientra nell'ambito delle attività assegnate a questo gruppo di lavoro anche la redazione di materiale informativo "classico" (pieghevoli, brochure, ecc) in cui tutti i cittadini (anche quelli meno "smart") possono rintracciare le informazioni utili all'accesso ai servizi del Comune di Parma.

Il suddetto materiale, che potrà essere tradotto in diverse lingue, prima della pubblicazione dovrà essere approvato dal Direttore dell'esecuzione.

### **2.2.3. Orari del servizio**

La gestione del sito dell'URP e del materiale informativo deve essere effettuata durante l'orario di servizio:

- dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00;
- il sabato dalle 8,00 alle 14,00.

## **2.3. RACCOLTA E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

### **2.3.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio è collocato nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC) al sito in Parma, alla Via L.go Torello de Strada 11 A, piano -1.

### **2.3.2. Descrizione generale del servizio**

Il Comune di Parma gestisce ogni anno migliaia di segnalazioni, esposti, richieste di intervento e di nuove opere che provengono dai cittadini in modalità multicanale (Contact Center, fax, mail, PEC, posta, sportello).

Uno sportello dedicato si occupa delle suddette segnalazioni accogliendo l'utente, raccogliendo la sua dichiarazione, dando, a volte risposta immediata grazie all'utilizzo delle banche dati informative costantemente aggiornate, oppure inserendo i dati nell'applicativo dedicato e assegnandole ai competenti uffici di Back Office che le prendono in carico ed eseguono l'istruttoria.

Al termine dell'iter tecnico-amministrativo, lo sportello segnalazioni ha il compito di ricontattare l'utente per inoltrare le comunicazioni relative alla chiusura della segnalazione.

Il personale dedicato ha anche il compito di assicurare il rispetto dei tempi di evasione delle segnalazioni ed assicura quindi un costante monitoraggio, segnalando ai responsabili comunali eventuali criticità o insoddisfazioni dei cittadini, relativamente alla tempestività o completezza della risposta.

### **2.3.3. Orari del servizio**

Lo sportello segnalazioni effettua l'orario di apertura al pubblico come tutti gli altri sportelli:

- lunedì e giovedì dalle 8,15 alle 17,30;

- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle 8,15 alle 13,30.

La gestione delle segnalazioni deve comunque essere svolta durante l'intero orario di servizio:

- dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00;
- il sabato dalle 8,00 alle 14,00.

## **2.4. GESTIONE E AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI: BANCA DATI SCHEDE PRODOTTO, FAQ (Frequently Asked Questions) E NEWS**

### **2.4.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio dovrà essere svolto nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC) al piano -1 in L.go Torello de Strada 11 A.

### **2.4.2. Descrizione generale del servizio**

Il Comune di Parma ha costituito, nel corso degli anni, una banca dati delle informazioni relative ai servizi erogati e le procedure connesse a questi.

Nella suddetta banca dati le informazioni sono raggruppate in schede informative chiamate schede prodotto divise in tipologie di procedimento che vengono pubblicate sul portale del Comune e sono la base su cui poggiano numerosi applicativi di Front e di Back Office.

Le schede prodotto costituiscono la base unica da cui vengono attinte le informazioni ufficiali per i cittadini: portale del Comune, Punto Informazioni, Contact Center, Sportelli Polifunzionali si avvalgono di questa condivisione per erogare le medesime indicazioni.

Altra banca dati informativa, ad uso del Contact Center, è quella delle FAQ (Frequently Asked Questions) che contengono le informazioni delle schede prodotto e altre notizie correlate, link e ogni altro dato utile per una risposta completa e veloce all'utenza telefonica.

Sempre ad uso del Contact Center e del Punto Informazioni, al fine di fornire un'informazione efficace, veloce e prontamente aggiornata, le News vengono create per portare all'attenzione degli operatori di Front End le più recenti novità relative ai servizi del Comune e alle informazioni utili per i cittadini.

Queste banche dati devono essere costantemente aggiornate: l'aggiornamento può riguardare le singole schede già esistenti, ma anche la creazione di nuove schede in collaborazione con gli uffici competenti per materia.

Compito del gruppo di lavoro a questo dedicato è non solo quello di aggiornare costantemente le suddette banche dati, ma anche quello di supportare l'attività degli uffici a diretto contatto con il pubblico.

Il gruppo di lavoro deve cercare l'informazione e strutturarla in una scheda prodotto, in una FAQ (Frequently Asked Questions) o in una News che dovrà essere condivisa e validata dal responsabile del procedimento prima di essere pubblicata.

### **2.4.3. Orari del servizio**

La gestione delle banche dati informative deve essere effettuata durante l'orario di servizio:

- dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,00;
- il sabato dalle 8,00 alle 14,00.

### **2.4.4. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per le attività di cui ai punti 2.2.-2.3.-2.4.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato ai tempi e modalità di risposta definiti in base al numero di utenti e alla pluralità dei contenuti informativi inerenti il servizio erogato, così come sopra definiti.

Per la gestione delle segnalazioni, per la gestione e aggiornamento delle informazioni e per la gestione del sito dell'URP, l'Aggiudicatario dovrà garantire, durante le fasce di apertura dei servizi, un gruppo di lavoro minimo di 5 di operatori (di cui uno con ruolo di coordinatore che dovrà avere almeno un anno di esperienza in servizi analoghi).

I requisiti minimi per gli operatori sono: diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di servizi d'informazione con spiccate attitudini all'ascolto, all'accoglienza dell'utenza, alla risoluzione dei problemi, nonché al reperimento in modo autonomo delle informazioni con capacità di operare mediante strumentazione informatica.

All'interno del gruppo di lavoro dovranno essere garantite le competenze per la traduzione nelle principali lingue straniere.

L'Aggiudicatario opererà con autonomia funzionale rispetto al Comune di Parma sulla base dei programmi di lavoro operativi periodici da rendicontare.

## **2.5. GESTIONE RECEPTION DUC (Direzionale Uffici Comunali)**

### **2.5.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio si svolgerà nei locali del Direzionale Uffici Comunali (DUC), siti in Parma, L.go Torello de Strada n. 11 A, ingresso dipendenti.

### **2.5.2. Descrizione generale del servizio**

Il servizio consiste principalmente nella gestione del controllo accessi, nel presidio e nell'accoglienza degli ospiti degli Amministratori e dei Dirigenti secondo modalità operative concordate con il Direttore dell'esecuzione.

Il servizio richiesto comporta lo svolgimento delle seguenti attività fondamentali:

- a) Controllo accessi (per l'accesso ai piani è necessario che l'utenza consegni alla Reception un proprio documento, che venga registrato e che ritiri un badge per l'apertura delle porte);
- b) Contatti con gli uffici di Back Office (in particolare Segreterie assessorili e di Settore) in relazione all'utenza che deve accedere ai piani;

c) Gestione agenda per il servizio di navetta (trasporto persone, per motivi di servizio, da e per le diverse sedi comunali ed di enti vari);

d) Gestione agenda prenotazione sale riunioni.

### **2.5.3. Orari del servizio**

Il servizio deve avere i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 20,00;
- il sabato dalle 7,15 alle 14,00.

Come per il Punto Informazioni dovranno essere garantire le aperture straordinarie previste in periodo elettorale e in altre circostanze che dovranno essere comunicate dall'Amministrazione con congruo preavviso.

### **2.5.4. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.5.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di pubbliche relazioni e gestione di servizi d'informazione, utilizzo di tecnologie informatiche di base.

## **2.6. RECEPTION RESIDENZA MUNICIPALE**

### **2.6.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio si svolgerà nei locali della Residenza Municipale, siti in Piazza Garibaldi.

### **2.6.2. Descrizione generale del servizio**

- gestisce il servizio di controllo accessi, di presidio e di accoglienza:
  - degli ospiti degli Amministratori nonché degli organi di stampa,
  - delle autorità per eventi istituzionali o cerimonie ufficiali;
- fornisce un servizio di prima informazione e indirizzamento per i cittadini;
- presidia l'accesso in occasione delle sedute di Consiglio Comunale assicurandosi che il numero di ospiti esterni non superi il limite consentito dalle norme di sicurezza;
- presidia con un operatore supplementare la Sala Grande, anticamera del Consiglio Comunale, in contemporanea con l'utilizzo della Sala del Consiglio, sia per le sedute dello stesso, che per cerimonie, incontri istituzionali o altro;
- gestisce l'agenda per le prenotazioni delle sale riunioni presenti nel Palazzo;

- distribuisce i permessi di sosta per i Portici del Grano e per il piccolo parcheggio limitrofo, e controlla gli accessi dei veicoli ai suddetti spazi azionando i colonnotti elettrici per consentirne il transito;

E' richiesta una forte sinergia con il Responsabile della struttura Relazioni Esterne affinché ogni accesso avvenga in assoluta sicurezza per persone e cose all'interno dell'edificio in base alle disposizioni impartite.

Ogni mese viene rendicontato il flusso di accesso al Palazzo. Il medesimo rendiconto viene compilato per la consegna – e relativo ritiro – dei permessi di sosta.

### **2.6.3. Orari del servizio**

Il servizio deve avere i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 7,15 alle 21,00;
- il sabato dalle 7,15 alle 20,00.

Dovranno essere garantite le aperture straordinarie, anche festive, previste in occasione delle elezioni o di eventi nel Centro Storico.

### **2.6.4. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.6.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di pubbliche relazioni e gestione di servizi d'informazione, utilizzo di tecnologie informatiche di base.

## **2.7. RECEPTION PALAZZO DEL GOVERNATORE**

### **2.7.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio si svolgerà nei locali del Palazzo del Governatore, sito in Piazza Garibaldi (ingresso da Via Mameli).

### **2.7.2. Descrizione generale del servizio**

La reception necessita di alcuni servizi per gli uffici del terzo piano di Palazzo del Governatore, integrati alla gestione logistica dell'Auditorium e a quelli specifici del percorso espositivo delle mostre temporanee principalmente visitate nei giorni festivi.

Nel dettaglio:

- apertura e chiusura della struttura in collaborazione con il "Servizio di Vigilanza" delle Guardie Giurate addette per impianto di allarme;
- servizio di prima accoglienza e orientamento agli utenti dei servizi;
- servizio di segreteria in relazione all'agenda delle riunioni e degli incontri in Auditorium;
- servizio di informazione e assistenza al pubblico e a i soggetti esterni coinvolti a vario titolo nell'organizzazione degli eventi promossi od ospitati dalla struttura;

- monitoraggio e rilevazione quantitativa dell'utenza;
- servizio di supporto logistico e tecnico in occasione di eventi vari.

Il Palazzo è sede espositiva di importanti mostre d'arte che occupano i due piani interamente gestiti da un impianto di domotica e telecamere da tenere sotto controllo.

Il personale presente in reception lavora anche in stretto contatto con la S.O. Attività Espositive e Progetti di Valorizzazione che segue l'organizzazione, i fornitori e i rapporti con i produttori.

Il personale deve quindi essere in grado di svolgere anche i seguenti compiti:

- attivazione degli impianti di fonica ed illuminazione di cui sono dotate le strutture (pc dedicato e un impianto centralizzato nella sala domotica);
- sorveglianza delle vie di fuga e corretta entrata e uscita di tutto il pubblico utente;
- sorveglianza telecamere e accoglienza, assistenza del pubblico, con particolare riguardo alle persone disabili, fornendo anche informazioni generali sul percorso espositivo e sulla struttura in cui viene prestato il servizio;
- effettuazione di piccole operazioni di allestimento e/o ripristino delle sale (spostamento sedie, suppellettili, ecc.).

### **2.7.3. Orari del servizio**

Il servizio deve avere i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00;
- sabato e domenica dalle 8,30 alle 20,00 (esclusi sabato e domenica di agosto).

Durante gli allestimenti e i disallestimenti delle mostre potranno esserci lievi variazioni nei week end e sono previste anche alcune aperture straordinarie in orario serale per eventi speciali o conferenze in Auditorium che verranno comunicate di volta in volta, con anticipo sufficiente a garantirne l'organizzazione.

### **2.7.4. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.7.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di pubbliche relazioni e gestione di servizi d'informazione, utilizzo di tecnologie informatiche di base.

## **2.8. RECEPTION PALAZZINA ERIDANIA**

### **2.8.1. Ubicazione del servizio**

Il Servizio si svolgerà nei locali della Palazzina Eridania, sita nel Parco Eridania (ingresso da Viale Barilla).



### **2.8.2. Descrizione generale del servizio**

La Palazzina Eridania è da anni la sede principale in cui si svolgono i matrimoni celebrati dagli Ufficiali di Stato Civile del Comune di Parma.

Questa sede, oltre ad ospitare dette celebrazioni, è utilizzata anche per lo svolgimento di corsi di formazione e iniziative diverse.

Il servizio richiesto comporta lo svolgimento delle seguenti attività fondamentali:

- apertura e chiusura della struttura;
- servizio di prima accoglienza;
- presenza durante gli eventi e assistenza agli intervenuti;
- sorveglianza delle vie di fuga e corretta entrata e uscita di tutti i partecipanti;
- attivazione dei servizi necessari per l'utilizzo adeguato degli spazi (accensione riscaldamento, segnalazione guasti, ecc);
- effettuazione di piccole operazioni di allestimento e/o ripristino.

Il servizio richiesto dovrà essere svolto in stretta relazione con la S.O. Servizi Demografici ed Elettorale che gestisce l'agenda dei matrimoni e degli eventi che si svolgono in Palazzina Eridania.

### **2.8.3. Orari del servizio**

- giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30;
- sabato mattina dalle 9,30 alle 13,30;
- sabato pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30;
- domenica mattina dalle 9,30 alle 13,30.

Il servizio potrebbe non richiedere l'attività di 4 ore consecutive nella giornata (es: 1 matrimonio il sabato mattina e 2 il sabato pomeriggio).

La presenza dell'operatore è richiesta anche nelle giornate in cui la Palazzina ospita corsi ed eventi diversi.

### **2.8.4. Gruppo di lavoro e professionalità necessarie per le attività di cui al punto 2.8.**

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un operatore.

Gli operatori dovranno essere in possesso del diploma di scuola media superiore e comprovata esperienza di gestione di pubbliche relazioni e gestione di servizi d'informazione, utilizzo di tecnologie informatiche di base.

## **ART. 3 - REFERENTE DEL SERVIZIO**

Per Referente del Servizio si intende la persona deputata dall'Aggiudicatario a sovrintendere il servizio nella sua interezza e a mantenere i rapporti con il Committente ed i propri rappresentanti.

Al Referente del Servizio spetta il coordinamento del personale dell'Aggiudicatario impiegato nei servizi oggetto di affidamento.

Tale persona dovrà avere l'autonomia operativa adeguata a garantire la funzionalità globale del servizio e risolvere tutti gli eventuali problemi operativi.

L'Aggiudicatario, prima dell'avvio dell'appalto, dovrà attivare un recapito telefonico e un indirizzo PEC per tutte le comunicazioni inerenti il servizio.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre dotare il Referente del Servizio di telefono cellulare od altro strumento capace di garantire la reperibilità immediata dello stesso dalle ore 7,15 alle ore 20,00 compreso il sabato e le giornate festive e prefestive in cui si svolge il servizio.

#### **ART. 4 - PERSONALE ADDETTO**

All'atto dell'affidamento dell'appalto, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire al Committente i nominativi del proprio personale dipendente che intende assegnare per l'esecuzione del servizio richiesto e che deve risultare idoneo al suo corretto espletamento. Egli è, inoltre, tenuto a segnalare al Committente tutte le variazioni di nominativi che dovessero aver luogo nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, provvedere per proprio conto alle assicurazioni dei propri dipendenti, uniformandosi a tutte le norme vigenti in materia ed a quelle che saranno eventualmente emanate durante i rapporti contrattuali pertanto in ciò il Committente si riterrà indenne e completamente sollevato da ogni responsabilità.

L'organico che l'Aggiudicatario impiegherà nei servizi oggetto di affidamento deve essere in possesso di professionalità certificata per garantire l'esecuzione delle prestazioni secondo gli standard quali-quantitativi richiesti.

Il personale addetto dovrà adottare un vestiario di colore omogeneo (blu) che ne faciliti la riconoscibilità da parte dell'utenza e il cartellino di riconoscimento.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il servizio che è tenuto a fornire con proprio personale secondo uno schema organizzativo presentato in sede di gara che deve indicare il numero, le qualifiche, le modalità di impiego e gli orari di servizio.

Il personale lavorerà sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicatario che ne disporrà, ai fini della gestione del servizio, nel modo che riterrà opportuno.

L'Aggiudicatario s'impegna a sostituire i dipendenti che non osservassero la condotta richiesta.

L'Aggiudicatario si impegna a sostituire il personale a qualsiasi titolo assente il giorno successivo a quello in cui si è verificata l'assenza segnalata dal Comune.

Le segnalazioni e le richieste del Committente in tal senso saranno impegnative per l'Aggiudicatario.

## **ART.5 - FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO**

Il personale impiegato per il servizio deve essere formato professionalmente e costantemente aggiornato dall'Aggiudicatario che si impegna ad espletare almeno un corso di aggiornamento nel corso di ciascun anno d'appalto.

In sede di avvio dell'appalto, in aggiunta ai corsi previsti dal precedente capoverso, l'Aggiudicatario dovrà organizzare un corso di formazione di durata non inferiore a 20 ore su tematiche che riguardano il Comune di Parma articolato in formazione di base e in formazione specifica e di materia il cui programma dovrà essere concordato fra le parti ed approvato dal Committente.

Come previsto dall'art. 2.1.3 il personale dell'Aggiudicatario dovrà seguire, inoltre, una formazione specifica programmata e condivisa con il Committente per poter gestire adeguatamente le trasformazioni organizzative che interesseranno gli sportelli al cittadino.

Della formazione deve essere prodotta documentazione attestante gli argomenti trattati, le presenze del personale che vi ha partecipato, il nominativo del Docente e le ore di docenza, oltre che la verifica dell'apprendimento.

Dell'effettuazione di tutti i corsi svolti in autonomia dall'Aggiudicatario, dovrà essere data preventiva comunicazione al Settore Servizi al Cittadino.

Il personale dovrà partecipare agli interventi di formazione e aggiornamento organizzati dal Comune e dedicati ai servizi al cittadino.

La formazione in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008) si intende assolta e a carico dell'Aggiudicatario.

## **ART. 6 - IMPEGNO DI RISERVATEZZA**

Il personale dell'Aggiudicatario è vincolato all'obbligo del segreto d'ufficio previsto per il personale del Committente ed, in particolare, non può fornire ai privati notizie di cui è venuto a conoscenza nello svolgimento delle proprie mansioni.

## **ART. 7 - CONTROLLO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

L'Amministrazione, prima dell'esecuzione del contratto, provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto e ne comunicherà tempestivamente il nominativo all'impresa aggiudicataria.

Per la gestione delle Reception l'Amministrazione si riserva di nominare, inoltre, uno o più referenti interni con cui il Referente del Servizio si dovrà relazionare per l'organizzazione delle attività previste.

E' facoltà del Committente effettuare, in qualsiasi momento e con le modalità che riterrà più opportune, controlli per verificare la corrispondenza del servizio fornito dall'Aggiudicatario, a quanto previsto dal presente capitolato e dall'offerta tecnica presentata.

## **ART. 8 - CUSTOMER SATISFACTION**

L'Aggiudicatario si impegna a predisporre ed applicare un sistema di *customer satisfaction* per rilevare il livello di gradimento dei servizi oggetto dell'affidamento e delle attività degli sportelli operanti presso il front-office del DUC. Il testo ed i contenuti degli strumenti di rilevazione sono approvati dal Committente. Con periodicità almeno annuale il Committente e l'Aggiudicatario si incontreranno al fine di esaminare i dati emersi dal controllo di risultato e per determinare le eventuali azioni correttive per garantire che la qualità rilevata e quella attesa siano convergenti.

## **ART. 9 - RICORSO A PRESTAZIONI DI TERZI**

In ogni caso di inadempimento contrattuale, il Committente ha facoltà di acquisire presso terzi le prestazioni inserite nel presente capitolato, senza alcuna formalità ed indipendentemente dall'applicazione delle penalità e dalla eventuale risoluzione del contratto, previsti dal presente capitolato.

L'eventuale maggior onere economico derivante dal ricorso a terzi sarà addebitato al soggetto Aggiudicatario.

## **ART. 10 - PIANO DELLA QUALITÀ**

L'Aggiudicatario è tenuto ad erogare tutti i servizi in regime di Assicurazione della Qualità. Pertanto dovrà redigere ed applicare specifico Piano per l'Assicurazione della Qualità relativo ai servizi erogati.

Il Piano dovrà essere trasmesso al Comune entro 20 giorni dalla data di inizio del servizio, pena l'applicazione delle penali previste.

## **ART. 11 - DURATA DELL'APPALTO**

Il presente appalto avrà durata di 36 mesi e decorrerà dal 01/09/2019 al 31/08/2022.

L'Amministrazione Comunale si riserva, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare, con apposito atto, l'affidamento del servizio al medesimo aggiudicatario per ulteriori 24 mesi.

## **ART. 12 - PROROGA CONTRATTUALE**

Il contratto potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla stipula di un nuovo contratto e comunque per un periodo complessivo non superiore a mesi 6.

In tale caso, l'Aggiudicatario è tenuto ad assicurare il servizio agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario.

Qualora l'Amministrazione intenda avvalersi di tale facoltà di proroga, ne darà comunicazione all'Aggiudicatario almeno 2 mesi prima della scadenza del contratto a mezzo PEC.

La controparte è tenuta a comunicare la propria disponibilità a prorogare il contratto entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta dell'Amministrazione.

#### **ART. 13 - AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla Stazione Appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la Stazione Appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Visto l'art. 32, c. 8 del D. Lgs 50/2016, la Stazione Appaltante avrà la facoltà di ordinare, in casi di urgenza, l'esecuzione anticipata del contratto, in tutto o in parte, all'appaltatore che dovrà dare immediato corso alla stessa, attenendosi alle indicazioni fornite nella comunicazione di aggiudicazione. In caso di mancata efficacia del contratto l'esecutore avrà diritto soltanto al pagamento del servizio già fornito.

#### **ART. 14 - DIVIETO DI MODIFICHE INTRODOTTE DALL'AGGIUDICATARIO**

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Aggiudicatario, se non disposta ed approvata dalla Stazione Appaltante, ad eccezione delle eventuali migliorie contenute nel progetto tecnico presentato in sede di gara.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

#### **ART. 15 - VARIANTI INTRODOTTE DALLA STAZIONE APPALTANTE**

La Stazione Appaltante, entro i limiti e le condizioni stabilite dall'art. 106 del D. Lgs 50/2016, può introdurre variazioni al contratto.

L'Esecutore ha inoltre l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per il medesimo e che siano ritenute opportune dalla Stazione Appaltante.

#### **ART. 16 - AMMONTARE DELL'APPALTO – IMPORTO DEL CONTRATTO**

L'importo presunto dell'appalto riferito all'intera durata del servizio (3 anni) è pari ad Euro 2.643.934,74 (diconsi Euro duemilioneicentoquarantatremilanovecentotrentaquattro/74) IVA di legge esclusa.

L'importo dell'eventuale rinnovo biennale è pari ad Euro 1.762.623,16 (diconsi Euro unmilionesettecentosessantaduemilaseicentovenititre/16) IVA di legge esclusa.

L'importo dell'eventuale proroga di sei mesi è pari ad Euro 440.655,79 (diconsi Euro quattrocentoquarantamilaseicentocinquantacinque/79) IVA di legge esclusa.

L'importo totale dell'appalto, comprensivo degli eventuali rinnovo e proroga del contratto, è, pertanto, pari ad Euro 4.847.213,69 (Euro quattromilionioctocentoquarantasettemiladuecentotredici/69).

L'importo del contratto per l'intero periodo di durata dello stesso, è quello che risulterà dall'aggiudicazione definitiva, tenuto conto del ribasso offerto in sede di gara.

Il corrispettivo dovuto dall'Amministrazione Comunale è da intendersi comprensivo di tutti gli oneri direttamente o indirettamente connessi all'esecuzione del servizio.

#### **ART. 17 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO. SUBAPPALTO**

E' vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, nel limite del 30% e secondo le modalità e le condizioni previste dall'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016.

#### **ART. 18 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO**

L'Aggiudicatario è l'esclusivo responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale del personale addetto ai servizi di cui al presente capitolato. L'Aggiudicatario dovrà osservare nei confronti dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o dei soci.

E' fatto carico allo stesso di dare piena attuazione, nei riguardi del personale utilizzato, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

L'Aggiudicatario è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'Amministrazione.

#### **ART. 19 - INADEMPIMENTI E PENALI**

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge e dal presente capitolato, l'Amministrazione invierà a mezzo PEC formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dalla ditta aggiudicataria, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà a detrarre una penale pari all'1 per mille dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero della penale anche mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione della penale non esclude la richiesta del maggior danno subito a causa del disservizio verificatosi.

## **ART. 20 - RISOLUZIONE**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto qualora il verificarsi di inadempienze, che comportino l'applicazione delle penalità di cui al precedente articolo, si ripettesse nel tempo e/o fossero tali da rendere insoddisfacente il servizio.

L'Amministrazione si riserva, altresì, la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% dell'importo contrattuale, oltre che in tutte le ipotesi previste da norme di legge e/o di regolamento.

Per infrazioni di particolare gravità che comportino l'interruzione del servizio, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto con apposito atto motivato, anche senza la preventiva applicazione delle penalità stabilite.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con PEC indirizzata alla ditta aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate l'Amministrazione provvederà ad incamerare l'intero importo della cauzione, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito.

## **ART. 21 - DIVIETO DELL'APPALTATORE DI SOSPENDERE IL SERVIZIO**

Non è consentito all'Aggiudicatario sospendere unilateralmente il servizio, ivi compresi i casi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione Comunale, o vi siano eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti da parte di quest'ultima. La sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 20 del presente Capitolato.

## **ART. 22 - SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario sarà tenuto a darne comunicazione scritta alla Stazione Appaltante ai sensi della normativa vigente e di quanto specificato nello schema di contratto, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenerne i disagi all'utenza e alla collettività, in conformità con quanto previsto dalla L. 146/1990.

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Si conviene che per cause di forza maggiore si intendono l'interruzione totale di energia elettrica e le calamità naturali gravi

## **ART. 23 - NORMA DI RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici ed al Regolamento per la disciplina dei contratti del Comune di Parma.



## ALLEGATO C

<b>APPALTO</b>	<b>VALORE APPALTO</b>
1. VALORE ANNUO DELL'APPALTO (IVA ESCLUSA)	881.311,58
2. VALORE TRIENNALE DELL'APPALTO (IVA ESCLUSA)	2.643.934,74
3. VALORE DEL RINNOVO BIENNALE (IVA ESCLUSA)	1.762.623,16
4. VALORE EVENTUALE PROROGA TECNICA SEMESTRALE (IVA ESCLUSA)	440.655,79
<b>IMPORTO COMPLESSIVO COMPRESO RINNOVO E PROROGA</b>	<b>4.847.213,69</b>

## ALLEGATO D

### SCHEMA DI CONTRATTO

**d'appalto per l'affidamento del servizio di informazione e prima accoglienza del Comune di Parma con decorrenza dal 01/09/2019 fino al 31/08/2022 con possibilità di rinnovo biennale. CIG 781254299A**

Questo giorno, \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_ dell'anno duemiladiciannove (\_\_\_\_/\_\_\_\_/2019), presso la sede municipale in Parma, avanti a me, **Dr.** \_\_\_\_\_, Segretario Generale del Comune di Parma, senza assistenza di testimoni, avendovi gli infrascritti comparenti che hanno i requisiti di legge, d'accordo fra di loro e con il mio consenso espressamente rinunziato, sono personalmente comparsi i Sigg.ri:

a) \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ nella sua qualità di Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, giusto incarico conferito con decreto sindacale rep. n. \_\_\_\_\_ prot.n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, a tutti gli effetti domiciliato per la carica presso la Sede Municipale e legittimato a stipulare in nome e per conto dell'Ente, ai sensi dell'Art. 107 del D. Lgs. n. 267/2000 e dell'Art. 87 del vigente Statuto Comunale, di seguito nel presente atto denominato semplicemente «Ente»;

b) \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, in qualità legale rappresentante della \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_ alla Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_, codice fiscale \_\_\_\_\_ e P. IVA n. \_\_\_\_\_ e N. REA \_\_\_\_\_, di seguito nel presente atto denominato semplicemente «Appaltatore»;

Essi comparenti, entrambi cittadini italiani, della cui identità personale io Ufficiale Rogante mi sono accertato a mezzo della documentazione di rito, con questo atto ricevuto in modalità informatica, dichiarano e convengono quanto segue

#### PREMESSO CHE

a) con determinazione dirigenziale n. DD-\_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, l'Ente ha indetto, ai sensi degli artt. 35 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 (di seguito denominato Codice) una gara europea a procedura aperta per l'affidamento in appalto del servizio di informazione e prima accoglienza del

Comune di Parma con decorrenza dal 01/09/2019 fino al 31/08/2022 con possibilità di rinnovo biennale;

b) con la medesima determinazione dirigenziale n. DD \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ sono stati approvati: il bando di gara, lo schema di disciplinare e relativi allegati, oltre al progetto d'appalto;

c) con determinazione dirigenziale n. DD \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ si è disposto l'affidamento dell'appalto in oggetto alla \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ alla Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_;

d) è stato acquisito il DURC dell'Appaltatore, risultato, alla data del \_\_\_\_/\_\_\_\_/2019 regolare in merito agli adempimenti contributivi ed assicurativi e conservato agli atti dell'Ufficio;

e) in sede di offerta, l'Appaltatore ha dichiarato il possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla procedura di che trattasi e ha sottoscritto il "Patto di Integrità in materia di appalti pubblici di lavori, servizi, forniture", allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

f) i documenti sopra indicati sono conservati agli atti del Settore Servizi al Cittadino.

### **TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO**

Le parti convengono e stipulano quanto segue:

#### **Articolo 1- Norme regolatrici**

1. Le premesse al contratto, gli atti e i documenti richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto così come l'offerta economica, l'offerta tecnica ed il progetto d'appalto, con particolare riferimento all'allegato B dello stesso, "Capitolato speciale descrittivo e prestazionale".

2. L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati, da:

- Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

- D. Lgs. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- dalle disposizioni del Codice e, in generale, dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
- dal Codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- dai Regolamenti comunali eventualmente vigenti e regolanti la materia;
- dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Parma;
- da altre eventuali norme che dovessero essere emanate nel periodo di vigenza del presente appalto.

3. Le clausole del contratto sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che dovessero entrare in vigore successivamente.

4. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della gara prodotti dall'Ente prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Appaltatore, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Appaltatore ed accettate e valutate dall'Ente, ivi incluse le offerte tecnica ed economica prodotte dall'Appaltatore medesimo.

## **Articolo 2 – Oggetto del contratto**

1. Il presente contratto ha per oggetto l'affidamento del servizio di informazione e prima accoglienza del Comune di Parma. Per la descrizione dettagliata delle prestazioni si rinvia, integralmente, alle previsioni di cui al Capitolato speciale descrittivo e prestazionale allegato al presente contratto sotto la lett. A).

2. Le prestazioni contenute nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale si intendono integrate dal contenuto dell'offerta tecnica presentata dall'Appaltatore, allegata al presente contratto sotto la lett. B).

## **Articolo 3 – Durata del Contratto**

1. La durata del Contratto è inizialmente fissata in 3 anni, decorrenti dalla data del 01/09/2019.

2. L'Ente, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto medesimo per ulteriori due anni, agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario. L'Ente esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante PEC almeno 2 mesi prima della scadenza del contratto originario

3. L'Ente, inoltre, ai sensi dell'art. 106 co. 11 del Codice, si riserva la facoltà di prorogare, nel corso dell'esecuzione del contratto, la durata del medesimo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente fino ad un massimo di 6 mesi. In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Ente.

#### **Articolo 4 – Importo contrattuale**

1. L'importo contrattuale per lo svolgimento delle prestazioni relative al servizio indicato all'art. 2, viene determinato, per la durata di tre anni, in € \*\*\*\* (\*\*\*/\*\* euro), IVA esclusa.

2. Il corrispettivo dell'appalto resterà fisso ed invariato per l'intera durata dello stesso.

#### **Articolo 5 – Condizioni e modalità di esecuzione del servizio**

1. Le prestazioni contrattuali devono essere eseguite secondo le specifiche contenute nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale e nell'offerta presentata in sede di gara. Per le prestazioni contrattuali dovute, l'Appaltatore si obbliga, altresì, ad avvalersi esclusivamente di risorse di personale aventi le caratteristiche professionali illustrate nel Capitolato speciale descrittivo e prestazionale comunque indicate nell'offerta tecnica.

2. L'Appaltatore riconosce all'Ente la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. L'esercizio da parte dell'Ente di tale facoltà non comporterà alcun onere per lo stesso.

3. Le prestazioni saranno eseguite in ossequio alle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs 81/2008 e s.m.i.), l'Appaltatore, pertanto, dovrà garantire di aver istruito il personale tecnico che svolgerà le suddette prestazioni al fine di tutela della relativa sicurezza. In merito a quanto sopra l'Ente si intende sollevato da qualsiasi responsabilità.

## **Articolo 6 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro**

1. L'Appaltatore deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

2. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti (*N.D.R. se Cooperativa anche nei confronti dei Soci*) occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, alla categoria e nella località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'Appaltatore si obbliga, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

3. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

4. L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Ente, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

5. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 30 – comma 5 – del Codice, in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compreso il subappaltatore), l'Ente provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dall'Ente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compreso il subappaltatore), di cui al periodo precedente, l'Ente invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

6. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Ente paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 105 del Codice.

#### **Art. 7 - Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016 e normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali**

1. In esecuzione del presente contratto, il Fornitore effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.

2. In virtù di tale trattamento, le Parti stipulano l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.

3. L'Appaltatore è, pertanto, designato dall'Amministrazione quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento -per il trattamento denominato "Servizi di informazione e prima accoglienza"-, il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.

4. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'accordo allegato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

#### **Art. 8 - Responsabilità per danni – Obbligo di manleva**

1. L'Appaltatore, nell'esercizio del presente contratto, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'Appaltatore quanto dell'Ente e/o di terzi.

Inoltre, l'Appaltatore si obbliga a manlevare e mantenere indenne l'Ente da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultimo in ragione dei suddetti inadempimenti e violazioni normative direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione del presente contratto.

2. L'Appaltatore dovrà produrre idonea polizza assicurativa, stipulata con primaria compagnia assicurativa, avente una durata almeno pari a quella del contratto di appalto, a copertura di tutti i rischi:

a) di Responsabilità Civile Terzi (RCT) per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione comunale) in conseguenza di eventi che si dovessero verificare in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa ne eccettuata. Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a euro 3.000.000,00 senza alcun limite di risarcimento per singola persona o per cose e animali e prevedere tra le altre condizioni anche le estensioni a:

- danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti, di cui l'Appaltatore si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;
- danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'appaltatore, che partecipino all'attività oggetto del presente Capitolato a qualsiasi titolo;
- danni a cose in consegna e/o custodia

b) di Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il concessionario si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto comprese quelle accessorie, complementari nessuna esclusa ne eccettuata. Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia di euro 3.000.000,00 per sinistro e 2.000.000,00 per persona."

3. Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale di efficacia del contratto e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.



Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione comunale e/o suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati.

L'aggiudicatario dovrà trasmettere al Comune di Parma, entro 10 giorni dall'avvenuto pagamento, copia della quietanza comprovante tale pagamento del premio relativo alla polizza assicurativa sopra indicata, debitamente sottoscritta dal rappresentante della Compagnia Assicuratrice.

#### **Art. 9 - Subappalto**

1. L'Appaltatore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l'esecuzione di alcuna attività oggetto delle prestazioni

ovvero

L'Appaltatore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta affida in subappalto l'esecuzione delle seguenti prestazioni:\*\*\*\*\*

2. Per le prestazioni rese in subappalto, l'Ente provvederà a effettuare il relativo pagamento all'Appaltatore, ad eccezione delle ipotesi indicate dall'art.105, co.13, del Codice.

3. In caso di pagamenti effettuati all'Appaltatore, quest'ultimo dovrà trasmettere all'Ente, entro venti giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal/dai subappaltatori/i.

4. Qualora l'Appaltatore non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore entro venti giorni dal relativo pagamento, l'Ente sospende il successivo pagamento a favore dell'Appaltatore.

5. L'Appaltatore è responsabile dei danni che dovessero derivare all'Ente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.

6. I subappaltatori dovranno mantenere, per tutta la durata del presente contratto, i requisiti prescritti dalla documentazione di gara, nonché dalla normativa vigente in materia, per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.

7. L'Appaltatore deposita presso l'Ente il contratto di subappalto almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica e amministrativa direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

8. Al momento del deposito del contratto l'Appaltatore trasmette:

- la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice in relazione alla prestazione subappaltata;
- la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al medesimo dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, l'Ente non autorizzerà il subappalto. In caso di non completezza dei documenti presentati, l'Ente procederà a richiedere all'Appaltatore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato.

Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.

9. L'Appaltatore è, altresì, obbligato ad acquisire nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di cui al comma 7 del citato art. 105.

10. Nel caso in cui l'Appaltatore, per l'esecuzione del presente appalto, stipuli sub-contratti che non configurano subappalto, deve comunicare all'Ente, prima dell'inizio della prestazione e per ciascuno dei sub-contratti, i seguenti dati:

- il nome del sub-contraente;
- l'importo del sub-contratto;
- l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati.

L'Appaltatore deve inoltre comunicare all'Ente le eventuali modifiche a tali informazioni avvenute

nel corso del sub-contratto.

11. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti dell'Ente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata. L'Appaltatore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, nei modi e nei casi indicati al comma 8 dell'art. 105 del Codice.

12. L'Appaltatore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Ente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.

13. L'Appaltatore si obbliga a risolvere tempestivamente il contratto di subappalto qualora, durante l'esecuzione dello stesso, vengano accertati dall'Ente inadempimenti, da parte del subappaltatore, di rilevanza tale da giustificare la risoluzione, avuto riguardo all'interesse dell'Ente medesimo. In tal caso l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte dell'Ente, né al differimento dei termini di esecuzione del contratto.

14. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

15. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Ente può risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.

16. L'affidatario deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

17. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del Codice.

#### **Art. 10 - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 8, della legge 13 agosto 2010 n. 136, l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, co. 9 bis della l. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

3. L'Appaltatore, si obbliga, ai sensi dell'art. 3, co. 8, secondo periodo della l. 136/2010, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.
4. L'Appaltatore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, venga inserita la clausola secondo cui il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.
5. L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Autorità e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Parma.
6. L'Ente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.
7. Con riferimento ai contratti di subfornitura, l'Appaltatore si obbliga a trasmettere all'Ente, oltre alle informazioni di cui all'art. 105, comma 2, quarto periodo, del Codice, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata. Resta inteso che l'Ente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla veridicità di quanto a tal riguardo attestato, richiedendo all'uopo la produzione dei subcontratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
8. In caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, l'Appaltatore è tenuto a comunicarle tempestivamente e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'Appaltatore non potrà, tra l'altro, sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

9. In caso di cessione dei crediti si applica quanto disposto al punto 4.9 della Determinazione 7 luglio 2011, n. 4 della soppressa Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (oggi ANAC) così come modificata dalla Determinazione n. 556 del 31 maggio 2017.

#### **Art. 11 - Cauzione definitiva**

1. A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente contratto, l'Appaltatore ha depositato idonea garanzia dell'importo di € \*\*\*\*\* (lettere ), resa ai sensi dell'art. 103 del Codice, in favore dell'Ente.

2. La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

3. La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Ente qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

4. La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito.

5. L'Ente ha diritto di valersi della cauzione per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto e/o per la soddisfazione degli obblighi di cui agli artt. 5 e 9 del presente contratto.

#### **Art. 12 - Recesso**

1. L'Ente ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno trenta giorni solari, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC.

2. Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Ente.

3. In caso di recesso dell'Ente, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente

eseguito a regola d'arte, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti. Tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

4. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n. 135, l'Ente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal presente contratto nel caso in cui sopravvengano convenzioni CONSIP migliorative rispetto a quelle del presente contratto, secondo le modalità di cui al medesimo art. 1 comma 13 D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n. 135.

#### **Art. 13 - Recesso per giusta causa**

1. In caso di sopravvenienze normative interessanti l'Ente che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio, lo stesso Ente potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno trenta giorni solari, da comunicarsi al Appaltatore con PEC.

2. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 codice civile.

#### **Art. 14 - Divieto di cessione del contratto; Cessione del credito**

1. Fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 106 comma 1 lett. d) n. 2 del Codice, è fatto divieto all'Appaltatore di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa.

2. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 106 del Codice.

3. L'Appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all'art. 106 comma 13 del Codice.

4. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Ente. Si applicano le disposizioni di cui alla l. n. 52/1991.

E' fatto, altresì, divieto all'Appaltatore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

5. L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG n. \*\*\*\*

al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti all'Appaltatore, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati dell'Appaltatore medesimo, riportando il CIG.

In caso di inosservanza da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Ente al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

#### **Art. 15 - Risoluzione per inadempimento**

1. L'Ente si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso l'Ente ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

2. In ogni caso si conviene che l'Ente, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con PEC, nei seguenti casi:

- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Ente;
- nei casi di cui ai seguenti articoli: condizioni e modalità di esecuzione del servizio (art. 5); obblighi derivanti dal rapporto di lavoro (art. 6); Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016 e normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali (art. 7); responsabilità per danni (art. 8); subappalto (art.9); obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari (art. 10); divieto di cessione del contratto; cessione del credito (art. 14); obblighi ed adempimenti a carico dell'appaltatore (art. 22).

3. Costituisce causa di risoluzione di diritto, la fattispecie prevista dall'art. 108, comma 4, del Codice (mancato rispetto dei termini di adempimento per negligenza dell'Appaltatore).

4. Costituisce altresì causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 3, co. 9-bis, della L. 136/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a

consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento.

5. In caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore si impegnerà a fornire all'Ente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

6. L'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

7. Ai sensi dell'art. 110 del Codice, l'Ente interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'esecuzione o il completamento del contratto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta, escluso l'originario aggiudicatario.

#### **Art. 16 - Risoluzione per decadenza dei requisiti morali**

1. L'Ente procederà alla risoluzione del presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione.

2. In ogni caso, l'Ente potrà risolvere il contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dal citato art. 80 del Codice.

3. L'Ente può inoltre risolvere il contratto, durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora ricorrano una o più delle condizioni indicate all'art. 108 co.1 del Codice.

4. L'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

#### **Art. 17 - Penali**

1. Si intendono qui integralmente richiamate, quale parte integrante del presente contratto, le penali di cui all'art. 19 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.



2. Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato tecnico, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,05‰ (zerovirgolazerocinquepermille) e il 5% (cinqueper cento) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

3. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati all'Appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto. L'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, le proprie deduzioni al Direttore nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora l'Ente ritenga non fondate dette deduzioni ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

4. Nel caso di applicazione delle penali, l'Ente provvederà a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero in alternativa ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

#### **Art. 18 - Fallimento dell'Appaltatore o morte del titolare**

1. Il fallimento dell'Appaltatore comporta lo scioglimento *ope legis* del presente contratto di appalto.

2. Qualora l'Appaltatore sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Ente proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

3. In caso di RTI e consorzi ordinari, si applicano le disposizioni di cui all'art. 48 – commi 17 e 18 – del Codice.

4. Ai sensi dell'art. 110 del Codice, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del Codice ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4- ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Ente interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio oggetto dell'appalto.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

#### **Art. 19 – Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**

1. L'Ente, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del presente contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni del medesimo. In tal caso l'Appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.
2. Le modifiche e le varianti sono regolate dall'art. 106 del Codice.
3. L'Appaltatore espressamente accetta di eseguire tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dall'Ente, purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.
4. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dall'Appaltatore se non sia stata approvata dall'Ente.

#### **Art. 20 - Direttore dell'esecuzione del contratto**

1. L'Ente nominerà il Direttore dell'esecuzione del contratto, preposto alla vigilanza sull'esecuzione del medesimo ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia.
2. Salvo diverse disposizioni, l'Ente, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti alle attività tecniche del contratto attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto.
3. Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con l'Appaltatore, il verbale di inizio delle attività, di controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, di controllare, in accordo con i competenti uffici dell'Ente, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e comunque conformi a norme e consuetudini dell'Ente, nonché di procedere a verifiche di conformità in corso di esecuzione.
4. L'Appaltatore indicherà il nominativo del responsabile che interagirà con la committenza, in nome e per conto dell'Appaltatore medesimo, in ordine all'esecuzione dell'appalto di cui trattasi.

## **Art. 21 - Fatturazione e pagamenti**

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui all'art. 4 del presente contratto, l'Appaltatore potrà emettere fattura con cadenza mensile, nella quale dovranno essere dettagliati tutti i servizi resi, oggetto del presente appalto. La fatturazione dovrà avvenire secondo la diligenza e le norme che regolano la materia, comunque in modo chiaro e lineare per rendere i riscontri più facili ed immediati.
2. I pagamenti saranno effettuati, solo dopo il controllo di regolarità delle fatture e della regolarità del servizio, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture.
3. Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al presente contratto, al CIG (Codice Identificativo Gare), alla singola tipologia di attività, al periodo di competenza, oltre all'indicazione del relativo prezzo unitario.
4. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Ente procederà ad acquisire, anche per il subappaltatore, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
5. L'Ente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del d.p.r. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore a euro 5.000,00 (IVA inclusa), procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui la società Equitalia S.p.A. comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario l'Ente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.
6. Ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui al presente articolo venga corrisposta dall'Ente, non produrrà alcun interesse.
7. Le fatture, redatte secondo le norme fiscali in vigore, saranno intestate al Comune di Parma – Settore Servizi al Cittadino, L.go Torello de Strada, 11/A, e riporteranno le modalità di pagamento, comprensive del codice IBAN.

8. Le fatture dovranno essere emesse in formato elettronico secondo le specifiche di cui al D.M. 55/2013. Non potranno essere accettate fatture emesse in altre modalità. Il codice univoco è UFQSY8.

#### **Art. 22 - Obblighi ed adempimenti a carico dell'Appaltatore**

1. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale.

2. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. L'Appaltatore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Ente.

3. L'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

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

5. L'Ente si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto. L'Appaltatore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

6. L'Appaltatore è tenuto a comunicare all'Ente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire

all'Ente entro dieci giorni dall'intervenuta modifica.

7. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Appaltatore nell'esecuzione del presente contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte dell'Ente.

8. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Ente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 15.

### **Articolo 23 – Codice di Comportamento**

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, co.3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del D. Lgs. 30/03/01 n. 165" e del Codice di comportamento del Comune di Parma, adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 720 del 18/12/13, l'Appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici per quanto compatibili, pena la risoluzione del contratto.

### **Art. 24 - Sciopero**

1. In caso di sciopero del personale dell'Appaltatore o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Ente dovrà essere avvisato con un anticipo di almeno 5 giorni.

2. Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità per entrambe le parti. L'Appaltatore è tenuto comunque a garantire l'assistenza necessaria sino al superamento dell'evento critico contribuendo fattivamente al ripristino delle condizioni di gestione ordinaria.

3. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti. A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili.

4. Fuori dai casi di forza maggiore, nel caso di sospensione, anche parziale dei servizi, l'Ente avrà facoltà di provvedere, direttamente ovvero mediante altra Ditta, alla continuazione degli stessi con addebito all'Appaltatore delle spese e delle eventuali penalità.

5. La quota di compenso dovuta per i servizi non effettuati da parte dell'Appaltatore verrà detratta dal computo mensile.

#### **Articolo 25 – Foro competente**

Per tutte le controversie dipendenti dal presente contratto è competente, in via esclusiva, il Foro di Parma.

#### **Articolo 26 – Stipula del Contratto – Spese contrattuali**

1. Il presente atto, soggetto ad imposta di bollo fin dall'origine, è stipulato mediante atto pubblico in modalità elettronica, con oneri a carico dell'Appaltatore.

2. Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri tributari e le spese del presente atto ad eccezione di quelle a carico dell'Ente per legge.

Richiesto io Segretario Generale rogante ho ricevuto questo atto, redatto da persona di mia fiducia mediante strumenti informatici su n. \_\_\_\_\_ pagine a video, dandone lettura alle parti, le quali l'hanno ritenuto conforme alla loro volontà, ed a conferma di ciò lo sottoscrivono in modalità elettronica consistente, ai sensi dell'art. 52 bis della legge notarile, nella apposizione della loro firma digitale, verificata nella sua regolarità ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22 febbraio 2013.

Per il COMUNE DI PARMA: Dr. \_\_\_\_\_

Per \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE DEL COMUNE DI PARMA:

\_\_\_\_\_

## **Accordo per il trattamento di dati personali**

Il presente accordo costituisce allegato parte integrante del contratto siglato tra l'Ente e il Soggetto esterno designato Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

### **1. Premesse**

(A) Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dall'Allegato 1: Glossario.

Le Parti convengono quanto segue:

### **2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni dell'Ente**

2.1 Il Responsabile del trattamento, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

2.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione dell'oggetto del contratto, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato dalle Parti per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente

2.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

2.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito incarico dall'Ente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

2.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, il Responsabile del trattamento si obbliga ad adottare:

2.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia.

2.3 Il Responsabile del trattamento deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere e compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

2.5 Il Responsabile del trattamento assicura la massima collaborazione al fine dell'esperimento delle valutazioni di impatto ex art. 35 del GDPR che l'Ente intenderà esperire sui trattamenti che rivelano, a Suo insindacabile giudizio, un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

### **3. Le misure di sicurezza**

3.1 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati.

3.2 Nei casi in cui il Responsabile effettui trattamenti di conservazione dei dati personali del Titolare nel proprio sistema informativo, garantisce la separazione di tipo logico di tali dati da quelli trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.3 Il Responsabile del trattamento fornisce al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espleteranno, nell'ambito dell'incarico affidato funzioni di amministratori di sistema unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Si sottolinea che tale valutazione è propedeutica alla formale designazione ad amministratore di sistema da parte del Titolare il quale, in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema designati;

3.4 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti al



Titolare, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

3.5 Conformemente alla disposizione di cui all'art. 28 comma 1 del Regolamento e alla valutazione delle garanzie che il Responsabile del trattamento deve presentare, lo stesso Responsabile attesta, a mezzo della sottoscrizione del presente accordo, la conformità della propria organizzazione almeno ai parametri di livello minimo di cui alle misure di sicurezza individuate da Agid con la circolare n. 2/20171.

3.7 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy dell'Ente in materia di privacy e sicurezza informatica approvate con Delibera di Giunta n. 460 del 29/12/2017 avente ad oggetto "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni – Circolare AGID 18 Aprile 2017, N. 2. Approvazione modulo implementazione".

Le stesse sono consegnate a seguito della firma del presente accordo.

#### **4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default**

4.1 Con riferimento agli esiti dell'analisi dei rischi effettuata dall'Ente sui trattamenti di dati personali cui concorre il Responsabile del trattamento, lo stesso assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per affrontare eventuali rischi identificati.

4.2 Il Responsabile del trattamento dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione al contratto in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

---

<sup>1</sup>[http://www.gazzettaufficiale.it/do/atto/serie\\_generale/caricaPdf?cdimg=17A0239900200010110001&dgu=2017-04-04&art.dataPubblicazioneGazzetta=2017-04-04&art.codiceRedazionale=17A02399&art.num=1&art.tiposerie=SG](http://www.gazzettaufficiale.it/do/atto/serie_generale/caricaPdf?cdimg=17A0239900200010110001&dgu=2017-04-04&art.dataPubblicazioneGazzetta=2017-04-04&art.codiceRedazionale=17A02399&art.num=1&art.tiposerie=SG)

## **5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione**

5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, consegnando all'Ente le evidenze di tale formazione.

5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel Contratto di cui il presente documento costituisce parte integrante. In ogni caso il Responsabile del trattamento è direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

## **6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali**

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, il Responsabile del trattamento è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

6.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il Responsabile del trattamento dovrà provvedere a che ogni SubResponsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

6.3 In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Responsabile del trattamento abbia o meno rispettato i propri obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

## **7. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea**

7.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

## **8. Cancellazione dei dati personali**

8.1 Il Responsabile del trattamento, a richiesta del Titolare, provvede alla restituzione o cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione del presente contratto al termine dell'affidamento o del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

## **9. Audit**

9.1 Il Responsabile del trattamento si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.

9.2 Il Responsabile del trattamento consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi SubResponsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Responsabile del trattamento, e/o i suoi Sub-Responsabili, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

9.3 L'Ente può esperire specifici audit anche richiedendo al Responsabile del trattamento di attestare la conformità della propria organizzazione agli oneri di cui alla Normativa applicabile e al presente Accordo.

9.4 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

9.5 Il rifiuto del Responsabile del trattamento di consentire l'audit all'Ente comporta la risoluzione del contratto.

## **10. Indagini dell'Autorità e reclami**

10.1 Nei limiti della normativa applicabile, il Responsabile del trattamento o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi

- a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine
- b) istanza ricevuta da soggetti interessati

Il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

## **11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica**

11.1 Il Responsabile del trattamento, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento e nei limiti di cui al perimetro delle attività affidate, deve comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri Sub-Responsabili. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a

- a) descrivere la natura della violazione dei dati personali
- b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;
- d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi

11.2 Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Responsabile del trattamento non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

## **12. Responsabilità e manleve**

12.1 Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile del trattamento delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

12.2 Nel caso in cui il Responsabile del trattamento commetta violazioni alla normativa in materia di protezione dei dati personali e al presente Accordo, quali ad esempio quelle indicate all'art. 83 commi 4 e 5, l'Ente può risolvere il Contratto o chiedere una cospicua riduzione del prezzo.

12.3 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Responsabile del trattamento:

- avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;
- fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

Firme

## Allegato 1

### GLOSSARIO

**“Garante per la protezione dei dati personali”**: è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

**“Dati personali ”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

**“GDPR” o “Regolamento”**: si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

**“Normativa Applicabile”**: si intende l'insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali , incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

**“Appendice Security”**: consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

**“Reclamo”**: si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

**“Titolare del Trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

**“Trattamento”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

**“Responsabile del trattamento”**: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

**“Pseudonimizzazione”**: il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile