



CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER INFORMATIVO PER I CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI CAMPOBASSO E PROMOZIONE DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO MEDIANTE UNA COMUNICAZIONE INTEGRATA DEGLI STRUMENTI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO.

INDICE

Art. 1 - Finalità del servizio messo a bando

Art. 2 - Oggetto dell'appalto

Art. 3 - Contenuto delle prestazioni

Art. 4 - Modalità richieste per lo svolgimento delle prestazioni

Art. 5 - Durata delle prestazioni

Art. 6 - Collaborazione tra committente e ditta aggiudicataria

Art. 7 - Requisiti di partecipazione

Art. 8 - Durata del contratto

Art. 9 - Importo complessivo a base di gara

Art. 10 - Modalità di pagamento

Art. 11 - Obblighi dell'aggiudicatario

Art. 12 - Sistema di appalto

Art. 13 - Criteri di valutazione

Art. 14 - Cauzioni (provvisoria e definitiva)

Art. 15 - Responsabilità

Art. 16 - Brevetti e diritti di autore

Art. 17 - Clausola risolutiva espressa

Art. 18 - Foro competente

Art. 19 - Responsabilità ed obblighi dell'aggiudicatario derivanti dai rapporti di lavoro

Art. 20 - Divieto di subappalto

Art. 21 - Penalità

Art. 22 - Riservatezza

Art. 23 - Efficacia

Art. 24 - Responsabilità derivanti dallo svolgimento del servizio.

Art. 1 Finalità del servizio messo a bando

La Provincia di Campobasso adotta il presente capitolato speciale d'oneri, in coerenza ed in attuazione del Regolamento (CE) n. 1081 del 5 luglio 2006, che ha approvato il FSE 2007-2013, del Regolamento (CE) n. 1828 del 8 dicembre 2006, che ha stabilito le modalità di applicazione del FSE 2007-2013, della Decisione della Commissione Europea n. 6080 del 30.11.2007, che ha approvato il Programma Operativo Regionale Molise FSE 2007-2013, del decreto legislativo n. 469 del 1997, che attribuisce alle Regioni e alle Province il compito di organizzare e gestire i servizi per l'impiego nel quadro degli indirizzi nazionali, della Legge regionale n. 27 del 1999, che conferisce alle Regioni e agli Enti locali funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro e di politica attiva del lavoro, del Decreto legislativo n. 181 del 2000, recante "Disposizioni in materia di incontro tra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione della delega conferita dall'art. 45, comma 1, lett. a) della legge n. 144/99", del Decreto legislativo n. 276 del 2003, di attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003 n. 30, della Deliberazione della Giunta Regionale n. 1232 del 14 novembre 2008, che ha approvato il *Masterplan dei servizi per il lavoro della Regione Molise*, della Deliberazione della Giunta Provinciale n. 76 del 26 marzo 2009, che ha approvato il *Progetto esecutivo relativo al Masterplan dei servizi per il lavoro della Regione Molise – POR FSE 2007/2013 – Asse II Occupabilità - piano annuale degli interventi di politica attiva del lavoro*, in esecuzione della Convenzione avente ad oggetto "*POR MOLISE FSE 2007-2013 - ASSE II OCCUPABILITA' - Masterplan dei servizi per il lavoro della Regione Molise - Provincia di Campobasso - piano annuale degli interventi di politica del lavoro - anno 2009*" stipulata tra la Regione Molise e la Provincia di Campobasso in data 06 luglio 2009.

La finalità generale che si intende perseguire è la gestione di un servizio di supporto informativo e di assistenza agli utenti tramite *call center*, che consenta loro di acquisire in modo rapido e professionale tutte le informazioni relative ai servizi erogati dai Centri per l'Impiego di Campobasso e di Termoli ed alle iniziative di *policies* regionali e provinciali, nonché la progettazione e realizzazione di un piano di comunicazione mirato per la promozione degli interventi locali per l'occupazione distinti per singoli *target* di utenti.

Art. 2 Oggetto dell'appalto

Forma oggetto dell'appalto la fornitura di un servizio di informazione e promozione delle attività svolte dai Centri per l'Impiego in favore dell'utenza pubblica e privata, da attuarsi attraverso un numero telefonico "ripartito", di proprietà dell'ente appaltante, e canali telematici (posta elettronica,

internet), secondo le modalità indicate nel presente capitolato d'oneri. Il servizio informativo sopra descritto sarà effettuato oltre che via telefono, anche via *web*, nonché mediante materiali di diffusione per la promozione di specifici servizi. L'accesso al servizio informativo e di assistenza deve essere garantito tramite un unico numero ripartito (840.704.704) e via *web*, tramite il sito della Provincia di Campobasso.

Forma, altresì, oggetto dell'appalto la progettazione di un piano di comunicazione mirata concernente i servizi erogati dai predetti Centri per l'Impiego e le misure di intervento programmate a livello territoriale nell'ambito delle politiche attive del lavoro, mediante una linea di intervento coordinata (aggiornamento del portale *web* attualmente in uso, materiali di diffusione, *telemarketing*, monitoraggi e promozione dei servizi via telefono). Tutti i costi sostenuti per l'espletamento dell'intero servizio (personale, strutture, *hardware* e *software*) sono a carico della ditta aggiudicataria. Sono altresì a carico della ditta aggiudicataria i costi relativi alla utilizzazione del numero ripartito (canone, traffico, etc...).

Art. 3 Contenuto delle prestazioni

L'appalto ha ad oggetto i seguenti servizi:

- a) servizio di informazione, che ha l'obiettivo di consentire all'utente l'individuazione immediata del responsabile di una problematica o di un procedimento amministrativo, e delle relative modalità di contatto. Tale servizio ha, altresì, l'obiettivo di fornire informazioni di carattere generale sulla struttura e sui servizi erogati dai Centri per l'Impiego, nonché sui servizi offerti dal sistema territoriale nel suo complesso relativamente agli ambiti del lavoro, della formazione e dell'educazione, tenendo conto dei *target* specifici in relazione alle iniziative di *policies* regionali e provinciali;
- b) servizio di assistenza e collaborazione, che faciliti gli utenti nel reperimento di informazioni specifiche relative a bandi, selezioni di personale e misure di politica attiva del lavoro avviate dalla Provincia, nella compilazione di moduli e domande e che provveda, su richiesta degli utenti, a prenotare i servizi specialistici erogati dai Centri per l'Impiego;
- c) servizio di somministrazione della documentazione, che provveda, su richiesta degli utenti, all'invio telematico di documenti e moduli;
- d) servizio di progettazione di un piano di comunicazione mirata dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego, mediante una linea di intervento coordinata (materiali di diffusione, *telemarketing*, monitoraggi, promozione dei servizi via telefono, etc.), e di consulenza in materia offerta al dirigente della struttura ed ai responsabili dei Centri per l'Impiego;
- e) servizio di promozione dei contenuti della carta dei servizi nei confronti delle aziende e di monitoraggio, su un campione statisticamente rilevante non inferiore a 200 aziende, del grado di conoscenza delle attività svolte e dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego, nonché delle iniziative di *policies* regionali e provinciali in materia di lavoro e occupazione. I contenuti ed i tempi di svolgimento saranno concordati con il dirigente responsabile del servizio e con i responsabili dei Centri per l'impiego di Campobasso e di Termoli. All'esito delle predette attività deve essere elaborato un *report* di valutazione dei risultati.
- f) servizio di promozione dei contenuti della carta dei servizi nei confronti dei lavoratori alla ricerca di un impiego e di monitoraggio, su un campione statisticamente rilevante non inferiore a 1.000 lavoratori, del grado di conoscenza dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego, nonché delle iniziative di *policies* regionali e provinciali in materia di lavoro e occupazione. I contenuti ed i

tempi di svolgimento saranno concordati con il dirigente responsabile del servizio e con i responsabili dei Centri per l'impiego di Campobasso e di Termoli. All'esito delle predette attività deve essere elaborato un *report* di valutazione dei risultati.

Nell'ambito del piano di comunicazione mirata dei servizi pubblici per l'impiego, deve essere previsto e realizzato un servizio di accesso telematico alle informazioni fruibili nell'ambito del Portale della Provincia di Campobasso dedicato alle politiche del lavoro. L'aggiudicatario dovrà garantire all'Amministrazione Provinciale l'accesso via *web* ai *database* utilizzati per la gestione del servizio, per l'acquisizione, la verifica e l'integrazione delle informazioni in essi contenute.

Art. 4 Modalità richieste per lo svolgimento delle prestazioni

L'appaltatore dovrà nominare un coordinatore del servizio. Il coordinatore curerà la corretta organizzazione del servizio e la qualità dello stesso. Dall'avvio del servizio, periodicamente, il coordinatore del servizio dovrà raccordarsi con il dirigente responsabile del Servizio politiche attive del lavoro e Centri per l'Impiego e con i responsabili dei Centri per l'Impiego di Campobasso e di Termoli.

L'appaltatore dovrà progettare, realizzare e curare la manutenzione dei *database* contenenti le informazioni indicate all'articolo 3 del capitolato.

Il dirigente responsabile del servizio fornirà alla ditta appaltatrice le informazioni disponibili e necessarie per lo svolgimento del servizio appaltato; questa ultima le acquisirà, ne verificherà la correttezza e ne curerà l'aggiornamento, provvedendo anche ad integrarle con tutte quelle non disponibili sul sistema informativo della Provincia.

Tutti i dati contenuti nei *database* su indicati e le informazioni statistiche ottenute dalle procedure di rilevazione sono di esclusiva proprietà della Provincia e dovranno essere rese disponibili in qualunque momento e con la periodicità richiesta, nei formati proprietari delle applicazioni utilizzate dalla ditta appaltatrice, con le relative procedure di gestione (lettura, modifica, ricerca, etc...), nei seguenti formati: mdb, xls, dbf, ascii, csv. L'appaltatore non potrà mai cedere a terzi le informazioni in oggetto per qualsiasi uso diverso da quanto stabilito nel presente capitolato, se non espressamente autorizzato. I dati, inoltre, saranno utilizzati conformemente alla normativa prevista dal cd. "Codice della privacy".

Il *call center* dovrà gestire sia i contatti telefonici, provenienti da apparecchio di rete fissa o mobile, sia i contatti tramite *e-mail*; fornirà assistenza alla navigazione nel sito *Internet* della Provincia destinato alle politiche del lavoro e a quegli utenti che, visitando il sito, contattano il numero verde per essere orientati nel reperimento delle informazioni.

Art. 5 Durata delle prestazioni

I contatti dovranno essere gestiti da operatori telematici dalle 08.00 alle 20.00, dal lunedì al venerdì, e dalle 09.00 alle 13.00 il sabato, esclusi i giorni festivi.

Negli orari e nei giorni non gestiti da operatori telematici, deve essere attivo un servizio di risposta automatizzato (IVR) organizzato con una struttura ad albero fino a 5 livelli e fino a 30 punti di arrivo. I contenuti delle caselle vocali dovranno essere concordati con i responsabili dei Centri per l'Impiego di Campobasso e di Termoli.

L'appaltatore deve garantire la gestione di 20 contatti telefonici contemporaneamente. Il servizio deve prevedere anche la gestione dei picchi di chiamata (*overflow*) con un massimo di 20 secondi di

attesa; dovrà gestire l'intera relazione con l'utente, anche in lingua inglese e francese, e fornire tutte le informazioni rese disponibili dalla Provincia per mezzo dei *database* su indicati, del sito *internet* e di qualunque altro strumento.

Le richieste per le quali il *call center* non sia oggettivamente in grado di fornire utili informazioni dovranno essere inserite in tempo reale nel *database*. Sarà cura dello stesso *call center* contattare i referenti dei Centri per l'Impiego per il riscontro alla richiesta e, dunque, provvedere alla successiva evasione, entro il termine massimo di 24 ore.

L'appaltatore predisporrà la propria base dati e fornirà, su richiesta della Provincia, *report* periodici (mensili) inerenti: i contatti avuti (numero, durata media, distribuzione per giorni e fasce orarie), la modalità di chiusura del contatto (risposta esaustiva, inoltro di richieste in attesa, non pertinenti), i tempi di risposta, il contenuto delle richieste (per argomento e numero delle consultazioni per ognuna delle schede informative dei *database*, le risposte automatizzate (numero, durata e distribuzione oraria dei contatti, tipologia delle informazioni fornite) e tutte le statistiche che possano tecnicamente ottenersi dai *database* utilizzati e dai sistemi di automazione propri della ditta appaltatrice. I *report* dovranno essere resi su supporto cartaceo e, su richiesta, anche in formato elettronico nei seguenti formati: mdb, xis, dbf, ascii, csv.

Art. 6 Collaborazione tra committente e ditta aggiudicataria

I servizi erogati dall'appaltatore di cui all'art. 3 del capitolato devono essere caratterizzati da una stretta integrazione operativa, funzionale e metodologica con il personale degli uffici dei Centri per l'Impiego di Campobasso e di Termoli, previamente indicato dal dirigente responsabile del Servizio politiche attive del lavoro e Centri per l'Impiego.

Ad intervalli di quindici giorni dall'avvio del servizio sono disposte riunioni di coordinamento tra il coordinatore del servizio e il dirigente responsabile o suo delegato, per l'acquisizione di materiale informativo non disponibile in formato elettronico e per l'analisi dei risultati, nonché per la programmazione degli interventi di realizzazione del piano di comunicazione mirata.

Non sono previsti rimborsi per gli spostamenti presso le sedi della Provincia.

L'appaltatore, dopo tali interventi, dovrà creare e aggiornare la banca dati del *call center*, che consentirà l'erogazione delle informazioni minimizzando i tempi di attesa degli utenti.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività appaltate, un adeguato *team* di risorse umane per una gestione efficace e professionale del servizio.

Art. 7 Requisiti di partecipazione

Possono concorrere all'affidamento dell'incarico imprese o società in possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- a) iscritte, da almeno un triennio, alla Camera di commercio nel settore oggetto del presente appalto;
- b) un numero medio di dipendenti, assunti con contratto di lavoro subordinato, non inferiore a tre negli ultimi tre anni;
- c) dichiarino di impegnarsi ad assicurare Campobasso in caso di aggiudicazione dell'appalto, una sede operativa, quale struttura di direzione e coordinamento dei servizi, nel territorio della Provincia di Campobasso

L'Amministrazione appaltante procederà al controllo del possesso dei requisiti, ai sensi dell'art. 48 del d. leg.vo n. 163/2006.

Art. 8 Durata del contratto

Le prestazioni oggetto del contratto dovranno essere erogate per dodici mesi decorrenti dalla data di stipulazione del contratto. Entro venti giorni dalla stipulazione del contratto in forma pubblico amministrativo dovrà essere implementato il servizio (costituzione del *database* informativo, formazione degli operatori, avvio del servizio di *call center* e consegna del piano di comunicazione mirata dei servizi pubblici per l'impiego).

Art. 9 Importo complessivo a base di gara

L'importo complessivo dell'appalto è fissato in € 109.000,00 (I.V.A. esclusa), di cui € 109.000,00 soggetto a ribasso, € 0 per oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso.

La somma è finanziata con i fondi comunitari previsti nel POR Molise FSE 2007- 2013.

Art. 10 Modalità di pagamento

L'importo di cui sopra è da intendersi quale corrispettivo per il servizio oggetto dell'appalto. Il corrispettivo contrattuale complessivo è quello indicato nell'offerta economica. Il pagamento del corrispettivo avverrà con ratei mensili, pari ad un dodicesimo dell'importo contrattuale. I ratei mensili ed il saldo finale saranno pagati e liquidati, previa esibizione di fattura e del *report* periodico, secondo i tempi indicati.

Art. 11 - Obblighi dell'aggiudicatario

In caso di affidamento del servizio, l'aggiudicatario si obbliga:

- a garantire l'esecuzione delle attività previste dal contratto di appalto, in stretto contatto con i responsabili degli uffici dei Centri per l'Impiego, previamente individuati dal Dirigente del Servizio, secondo i tempi e le esigenze da questi manifestati;
- a redigere e consegnare *report* mensili ed una relazione finale sull'attività svolta. Entrambe le tipologie di relazione dovranno essere fornite anche su supporto informatico
- ad avviare l'erogazione del servizio entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del contratto.

In caso di inadempienza rispetto agli impegni assunti o di mancata esecuzione delle attività previste nel contratto, il dirigente dell'Ente responsabile dello specifico servizio si riserva la facoltà di risolvere il contratto, con conseguente escussione della cauzione definitiva e diritto al risarcimento del danno.

Il soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di assicurazioni sociali e di impiego.

La ditta aggiudicataria svolgerà il servizio utilizzando proprio personale, adeguatamente preparato, assunto secondo la normativa vigente.

Il soggetto aggiudicatario dichiara, altresì, di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia

dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

Art. 12 Sistema di appalto

All'aggiudicazione del servizio si procederà mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del d.leg.vo 163/2006, e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 81 e 83, del D. Lgs. n. 163/06, da individuarsi mediante l'applicazione dei criteri di valutazione di seguito indicati. Si darà luogo all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

Art. 13 Criteri di valutazione

La procedura di valutazione delle offerte prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti, sulla base dei seguenti criteri di valutazione:

A) Offerta tecnica (massimo punti 85/100), secondo il seguente dettaglio:

1) Qualità dell'offerta, che dovrà essere descritta in un elaborato, in un numero non superiore a 35 pagine (foglio A4). Sarà attribuito un punteggio massimo pari a 60. Nella valutazione si terrà conto dei seguenti sottocriteri:

1.1. Completezza nella descrizione della metodologia, delle tecniche utilizzate e della qualità delle soluzioni proposte, articolazione e dettaglio del progetto rispetto agli obiettivi fissati nel bando, nonché organizzazione del gruppo di lavoro e modalità di integrazione con gli operatori dei Centri per l'Impiego. La valutazione sarà effettuata attraverso la formulazione di un giudizio così espresso: punteggio massimo 55 (eccellente); 48 (buono); 41 (distinto); 34 (sufficiente); 27 (mediocre), 20 (insufficiente).

1.2 Innovatività delle soluzioni adottate. La valutazione sarà effettuata attraverso la formulazione di un giudizio così espresso: punteggio massimo 5 se totalmente rilevanti, 3 se parzialmente rilevanti, 0 se non rilevanti.

2) Esperienze svolte nell'ultimo triennio (anni 2006 – 2007 – 2008) dal proponente presso pubbliche amministrazioni, singolarmente o quale associato in ATI. Per servizi similari aggiudicati e/o affidati nel triennio sarà attribuito un punteggio massimo pari a 15, in caso di pluralità di esperienze che siano rilevanti; sarà attribuito un punteggio pari a 10, in caso di poche esperienze rilevanti; sarà attribuito un punteggio pari a 5, in caso di poche esperienze parzialmente rilevanti; sarà attribuito un punteggio pari a 0, nel caso di una sola esperienza parzialmente rilevante.

Il punteggio, come sopra articolato, verrà attribuito a condizione che:

a) il servizio sia stato aggiudicato/affidato nel periodo compreso nel triennio;

b) il servizio sia stato espletato per almeno tre mesi;

c) non sia stata sollevata, dalla pubblica amministrazione appaltante, alcuna contestazione in merito allo svolgimento del servizio.

3) Proposte aggiuntive o migliorative. Nell'attribuzione del punteggio saranno valutate eventuali proposte aggiuntive o migliorative del servizio rispetto alle specifiche tecniche indicate nel presente capitolato, che siano rilevanti per la realizzazione degli obiettivi individuati nell'ambito del *Masterplan regionale dei servizi pubblici per l'impiego* approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 1232, del 14 Novembre 2008, e nell'ambito della relativa progettazione esecutiva, approvata con deliberazione di Giunta Provinciale n. 76, del 26 Marzo 2009, e riferita all'annualità 2008/2009. Sarà attribuito un punteggio massimo pari a 10, in caso di pluralità di proposte totalmente rilevanti, sarà attribuito un punteggio pari a 6, per poche proposte totalmente rilevanti,

sarà attribuito un punteggio pari a 3, per poche proposte parzialmente rilevanti, 0 per proposte non rilevanti.

B) Offerta economica (massimo punti 15/100)

Il punteggio sarà attribuito sulla base della seguente formula:

punteggio offerta economica = $(Q \text{ minima} / Q_x) * \text{max punti}$; dove Q minima è l'offerta economica per importo più basso, Qx è l'offerta in esame e l'asterisco è il segno moltiplicatore.

La busta contenente l'offerta economica non deve recare al suo interno altri documenti, a pena di esclusione. L'offerta deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente. Nel caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituito, l'offerta deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti di tutti i concorrenti. Nel caso di raggruppamento temporaneo già costituito l'offerta deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del capogruppo.

Si precisa, altresì, che:

- il punteggio finale valevole ai fini dell'aggiudicazione sarà uguale alla sommatoria dei punteggi rispettivamente ottenuti dall'offerta tecnica e dall'offerta economica;
- saranno valutate le sole offerte economiche di quei concorrenti la cui offerta tecnica avrà ottenuto un punteggio almeno pari a 51/100;
- la mancanza dei documenti prescritti o il non possesso dei requisiti minimi richiesti comporta l'esclusione del concorrente;
- nessun compenso o rimborso spetta ai concorrenti per la compilazione delle offerte presentate o in caso di annullamento della gara;
- non sono ammesse offerte condizionate, espresse in modo indeterminato o per persone da nominare.

Art. 14 Cauzioni (provvisoria e definitiva)

A corredo dell'offerta il concorrente dovrà presentare una cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo posto a base di gara, secondo le modalità previste dall'art. 75 del d.leg.vo n. 163/06.

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi della prestazione, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, l'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10 per cento dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 113 del d.leg.vo n. 163/06

Art. 15 Responsabilità

Sono a carico della ditta aggiudicataria i rischi di perdite e di danni subiti eventualmente nel corso di svolgimento del servizio.

Eventuali interruzioni del servizio dovranno essere comunicate tempestivamente all'Ente committente. La ditta aggiudicataria dovrà adoperarsi perché il servizio sia riattivato nel più breve tempo possibile.

Art. 16 Brevetti e diritti di autore

L'Amministrazione non assume nessuna responsabilità nel caso che la ditta abbia usato nell'esecuzione del servizio dispositivi o soluzioni tecniche, di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La ditta assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le

responsabilità ad essi relativi, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti di autore o di marchio, derivante o che si pretendesse far derivare dalla fabbricazione, vendita o gestione d'uso dei beni utilizzati per lo svolgimento del presente servizio.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

Art. 17 Clausola risolutiva espressa

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'aggiudicatario degli obblighi derivanti dall'appalto, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del codice civile.

In particolare l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'aggiudicatario, anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- gravi ritardi nello svolgimento del servizio.

La Provincia si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza dei servizi prestati dall'aggiudicatario. Nel caso di inadempienze e/o di inefficienze dei servizi offerti, la Provincia intimerà al soggetto affidatario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali, entro il termine perentorio di cinque giorni. Nell'ipotesi in cui il soggetto affidatario non dovesse provvedere, la Provincia di Campobasso potrà procedere di diritto alla risoluzione contrattuale senza che l'inadempiente abbia nulla a pretendere.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge e di contratto, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio a terzi, con imputazione all'aggiudicatario inadempiente del maggior costo. All'aggiudicatario verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese o i danni.

Art. 18 Foro competente

Non è ammesso il ricorso all'arbitrato.

Per eventuali controversie che dovessero insorgere durante lo svolgimento del servizio tra il prestatore e la Provincia di Campobasso, il foro competente è quello di Campobasso.

Art. 19 Responsabilità ed obblighi dell'aggiudicatario derivanti dai rapporti di lavoro.

L'aggiudicatario dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni eventualmente subiti da persone o cose, tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente atto.

Art. 20 Divieto di subappalto

E' fatto divieto all'aggiudicatario di cedere il contratto o subappaltare ad altri, totalmente o in parte, l'esecuzione del servizio in oggetto, sotto pena della perdita della cauzione e della risoluzione del contratto, salvo il risarcimento, a favore dell'Amministrazione, di eventuali ulteriori danni.

Art. 21 Penalità

Nel caso in cui la ditta, per cause ad essa imputabili, non risulti in grado di svolgere correttamente il servizio oggetto del presente appalto, sarà soggetta ad una penalità computata in ragione dello 0,50% del prezzo complessivo netto di vendita offerto per ogni giorno di mancato servizio, fino a concorrenza dell'intera somma, ancora non liquidata e pagata dall'Ente committente, relativa alle prestazioni residue del servizio.

Qualora il ritardo superi i 40 giorni, l'Ente committente ha la facoltà di risolvere in tutto o in parte il contratto ed è libera di incamerare la cauzione prestata dalla ditta aggiudicataria, di rivolgersi ad altri fornitori per l'espletamento del servizio residuo e di agire per il risarcimento dei danni eventuali.

Art. 22 Riservatezza

I dati, gli elementi ed ogni altra informazione acquisita in sede di offerta sono utilizzati dall'Amministrazione aggiudicatrice esclusivamente ai fini del procedimento di gara e della individuazione del soggetto affidatario, garantendo l'assoluta sicurezza e riservatezza, anche in sede di trattamento dati con sistemi automatici e manuali.

Il soggetto aggiudicatario è tenuto all'osservanza del segreto sul contenuto degli atti e dei documenti nonché sui fatti e sulle notizie di qualunque tipo riguardanti gli utenti del servizio. Il segreto sul contenuto degli atti e dei documenti nonché sui fatti e sulle notizie di qualunque tipo riguardanti l'attività dell'amministrazione è limitato a quanto non strettamente necessario per l'erogazione del servizio in modo efficace e efficiente.

Art. 23 Efficacia

Le norme e le disposizioni di cui ai presenti articoli sono vincolanti per l'aggiudicatario dal momento in cui viene notificata l'offerta, mentre lo sono per la Provincia solo dopo la stipulazione del contratto.

Art. 24 Responsabilità derivanti dallo svolgimento del servizio.

La ditta si farà parte diligente nello svolgimento del servizio assumendo la responsabilità per le conseguenze che potranno derivare all'utenza dalla trasmissione di informazioni errate e/o comunque diverse da quelle acquisite dall'Ente committente.