

aspal

agenzia sarda pro su traballu
agenzia sarda per le politiche
attive del lavoro



REGIONE AUTONOMA
DI SARDEGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Documento di progetto per l'affidamento del servizio di Call center e supporto alle candidature Job Day 2024



SOMMARIO

<i>PREMESSA</i>	2
<i>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</i>	4
<i>ART. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO</i>	5
<i>ART. 2 - VALORE DELL’AFFIDAMENTO – DURATA</i>	8
<i>ART. 3 – LIVELLI DI SERVIZIO</i>	10
<i>ART. 4 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE</i>	11
<i>ART. 5 - PAGAMENTI E FATTURAZIONI</i>	11
<i>ART. 6 - PERSONALE – RISERVATEZZA</i>	12
<i>ART. 7 – INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE OPERATIVO</i>	12
<i>ART. 8 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</i>	12
<i>ART. 9 - SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO – RESPONSABILITA’</i>	13
<i>ART. 10 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E DIRITTO DI RECESSO</i>	13
<i>ART. 11 - RISOLUZIONE DI DIRITTO DELL’AFFIDAMENTO</i>	13
<i>ART. 12 – PROPRIETA’ DELLE RISULTANZE DEL SERVIZIO</i>	14
<i>ART. 13 – PENALI</i>	14
<i>ART. 14 - VIGILANZA E CONTROLLO</i>	15
<i>ART. 15 - NORME DI RINVIO</i>	15

PREMESSA

Con deliberazione n. 31/104 del 29.09.2023 la Giunta Regionale ha dato avvio alla programmazione degli eventi territoriali denominati “Job Day Sardegna 2024” con la finalità di supportare adeguatamente sia l’incontro tra la domanda e l’offerta di lavoro in tutto il territorio della Sardegna sia gli studenti e i giovani in generale nel percorso di scoperta delle proprie attitudini, competenze e motivazioni in vista dell’ingresso nel mondo del lavoro. Con la predetta deliberazione è stato, pertanto, dato mandato alla Direzione Generale dell’ASPAL di porre in essere tutte le azioni progettuali, amministrative e di gestione essenziali per la piena riuscita dei suddetti eventi che si terranno nel periodo compreso tra febbraio e marzo 2024.

Obiettivi

Obiettivi dei Job Day Sardegna sono principalmente:

1. **offrire un luogo di incontro tra il partecipante e il mondo del lavoro** (imprese, centri per l’impiego, professionisti dell’orientamento e della selezione del personale, enti di istruzione e formazione, istituzioni etc.), con la principale finalità di favorire il contatto diretto tra le persone in cerca di una occupazione e/o di riqualificazione professionale e le imprese alla ricerca di candidati per le posizioni aperte;
2. **informare sulle opportunità che il Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori “GOL”** offre nel quinquennio 2021 – 2025;
3. **rafforzare il modello Sardegna dei servizi per l’impiego;**
4. **rafforzare le reti territoriali** del sistema pubblico/privato del lavoro e della formazione.

Target

I target privilegiati dei Job Day Sardegna 2024 sono:

1. le imprese con sedi operative in Sardegna e no, di tutti i settori economici, che hanno posizioni professionali aperte, destinate ad assunzioni nel corso del 2024;
2. le persone in cerca di un’occupazione e/o di riqualificazione professionale che si candideranno alle offerte di lavoro pubblicate su apposito sito web e che saranno successivamente preselezionate dai Centri per l’Impiego;
3. i giovani rientranti nel programma Garanzia Giovani;
4. i giovani studenti che hanno concluso o stanno per concludere il proprio percorso formativo all’interno della scuola o nella formazione professionale.

Portatori di interesse

Portatori di interesse dei Job Day Sardegna 2024 sono individuati nelle seguenti categorie:

- ✓ Utenti diretti/beneficiari dei servizi dell'ASPAL (cittadini e imprese);
- ✓ Parti sociali (organizzazioni sindacali dei lavoratori e datori di lavoro);
- ✓ Unioncamere
- ✓ Università
- ✓ Istituti Tecnici superiori (ITS)
- ✓ Agenzie formative
- ✓ Istituti di Istruzione di secondo grado
- ✓ Centri per l'Istruzione degli Adulti (CPIA)
- ✓ Soggetti privati accreditati ai servizi per il lavoro nella Regione Sardegna
- ✓ Istituzioni e pubbliche amministrazioni;
- ✓ Partner internazionali

Attività previste

Nel corso del Job Day Sardegna 2024 i target privilegiati e tutti i partecipanti potranno partecipare ad attività individuali, quali colloqui di selezione e servizi per il lavoro, e di gruppo, quali convegni, presentazioni, laboratori e seminari dedicati.

All'interno dei Job Day Sardegna sono previste, infatti, le seguenti attività da svolgersi in modalità ibrida:

1. colloqui di selezione;
2. eventi di natura convegnistica;
3. seminari e laboratori;
4. illustrazione ed erogazione da parte dei Centri per l'Impiego dei propri servizi;
5. illustrazione da parte di soggetti pubblici e privati delle proprie attività;
6. presentazioni dell'offerta formativa;
7. presentazioni da parte delle imprese.

L'Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro (ASPAL), nasce con la legge regionale 17 maggio 2016, n. 9 "Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro".

Lo Statuto, in coerenza con la legge istitutiva, attribuisce all'Agenzia le seguenti funzioni:

- a) svolge funzioni di segreteria organizzativa della Conferenza regionale per le politiche del lavoro (articolo 8, comma 2, L.R. 17 maggio 2016 n. 9);

- b) svolge, nell'ambito della Rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro di cui all'articolo 1 del decreto legislativo n. 150 del 2015, le funzioni di collegamento con l'Agenzia nazionale ANPAL (articolo 10, comma 6, L.R. 17 maggio 2016 n. 9);
- c) svolge funzioni di Osservatorio regionale del mercato del lavoro in collegamento con il Servizio della statistica regionale e avvalendosi del sistema informativo di cui all'articolo 9 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9 e s.m.i., allo scopo di fornire un supporto alla programmazione regionale (articolo 18, L.R. 17 maggio 2016 n. 9);
- d) provvede alla gestione operativa, per le parti di competenza, del sistema informativo regionale di cui all'articolo 9 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9;
- e) può operare, nell'esercizio delle sue funzioni, in regime di convenzione con le Università e con qualificati organismi di ricerca pubblici e privati (articolo 10, comma 7, L.R. 17 maggio 2016 n. 9)
- f) è autorizzata a svolgere, su richiesta di soggetti pubblici o privati, servizi non istituzionali con oneri a carico dei richiedenti (articolo 10, comma 7, L.R. 17 maggio 2016 n. 9)
- g) attraverso i centri per l'impiego, eroga i servizi per l'inserimento o reinserimento lavorativo delle persone disoccupate o a rischio di disoccupazione, dei lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e occupati in cerca di nuova occupazione e delle imprese, così come definito dall'articolo 12 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9;
- h) gestisce e coordina le attività previste dall'art. 19 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9 in materia di inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

Nell'ambito del contesto descritto, l'oggetto dell'affidamento consiste nell'erogazione di servizi professionali volti a supportare lo sviluppo delle funzioni dell'Agenzia nell'ottica del pieno conseguimento degli obiettivi e dei livelli di servizio mediante la predisposizione di un servizio di call center e supporto alle candidature Job Day 2024.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Per il presente affidamento valgono le seguenti disposizioni di ordine generale e particolare:

- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 recante Codice dei contratti pubblici;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "*Nuove norme sul procedimento amministrativo*" e ss.mm.ii.;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 "*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*" e ss.mm.ii.;
- Legge Regionale 17 maggio 2016, n. 9, "*Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro*";
- Legge Regionale 22 agosto 1990, n. 40 "*Norme sui rapporti fra i cittadini e l'Amministrazione della Regione Sardegna nello svolgimento dell'attività amministrativa*";

ART. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Costituisce oggetto dell’affidamento il servizio di **“Call center e supporto alle candidature Job Day 2024”**, inteso quale importante azione di supporto su tutto il territorio regionale alla promozione, informazione e assistenza tecnica per gli eventi territoriali Job Day 2024 per favorire la massima partecipazione dei cittadini disoccupati in particolare coloro che hanno sottoscritto il patto GOL.

Tale affidamento, concerne l’attivazione di servizi tecnici e di supporto per una maggiore copertura temporale nella gestione delle chiamate *inbound* (supporto *help-desk*) in favore di tutti i cittadini e *outbound* (informazione e assistenza tecnica) in favore di uno specifico *target* di cittadini individuati sulla base delle caratteristiche risultanti dalla profilazione qualitativa e delle posizioni vacanti pervenute dalle imprese.

Attualmente i cittadini disoccupati profilati GOL sono circa 47.000 di cui circa 28.000 risultano avere competenze digitali scarse/di base/intermedie che potrebbero avere pregiudizio nel pieno accesso alla piattaforma e conseguentemente un incremento nei fattori di preclusione di esiti positivi alle iscrizioni delle attività previste dagli eventi territoriali e inoltre all’accesso nelle piattaforme per il reperimento delle informazioni dedicate.

LE ATTIVITÀ DOVRANNO PREVEDERE LE SEGUENTI AZIONI:

Servizio *inbound* “Help Desk”:

1. Presidio e presa in carico delle richieste di informazioni e/o assistenza tecnica della casella di posta tematica dedicata alle informazioni sull’evento fornita dal committente (da comunicare a seguito di affidamento); i dettagli di contenuto sui riscontri delle richieste, suddivisi in macroaree, saranno forniti dal committente. Il servizio dovrà essere garantito, a valere dalla data di affidamento e fino al 27 marzo 2024, nei seguenti giorni e fasce orarie:
 - dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 19.00;
 - domenica dalle ore 9.00 alle ore 14.00.
2. Attivazione e presidio del *numero verde* dedicato alle informazioni sull’evento e assistenza tecnica. Il servizio dovrà essere garantito, a valere dalla data di affidamento e fino al 27 marzo nei seguenti giorni e fasce orarie:
 - dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 19.00;
 - domenica dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

Servizio *outbound*:

Contattare telefonicamente i cittadini, di cui all'elenco fornito dal committente, per promuovere e fornire tutte le informazioni ed assistenza per poter aderire alle attività degli Eventi Job Day.

A tal fine si rappresenta che l'ASPAL inoltrerà a tutto il target oggetto di affidamento una e-mail informativa sugli eventi e le attività programmate, invitandoli a partecipare.

La chiamata, che dovrà essere effettuata indicativamente a partire da almeno 15 giorni prima dell'evento territoriale più prossimo al suo domicilio. Sono previsti tre tentativi di chiamata, in diverse fasce orarie, a fronte di esito "non risponde, non raggiungibile, occupato". Per esito "numero inesistente e/o numero errato" non sono previsti ulteriori tentativi di chiamata

Di seguito la funzione della chiamata:

1. verificare l'effettiva ricezione dell'e-mail inviata da ASPAL;
2. promuovere gli eventi e le attività previste (colloqui di lavoro, seminari/laboratori, convegni, formazione e attività dei CPI);
3. supportare gli utenti nell'iscrizione alla piattaforma JOB DAY 24;
4. promuovere la candidatura alle offerte di lavoro (facendo riferimento anche al profilo professionale del cittadino);
5. supportare il cittadino nel caricamento/pubblicazione del CV sulla piattaforma;
6. supportare il cittadino nell'iscrizione agli eventi (seminari/laboratori e convegni);
7. fornire informazioni logistiche (come raggiungere il posto, dove si terranno i colloqui ecc.).

Il calendario degli eventi (e delle scadenze per i contatti) è il seguente:

- Per l'evento di SASSARI del 8 febbraio 2024 **entro la data dell'evento**
- Per l'evento di OLBIA 15 febbraio 2024 **entro la data dell'evento**
- Per l'evento di NUORO 29 febbraio 2024 **entro la data dell'evento**
- Per l'evento di ORISTANO 7 marzo 2024 **entro la data dell'evento**
- Per l'evento di TORTOLI' 13 marzo 2024 **entro la data dell'evento**
- Per l'evento di CAGLIARI 26/27 marzo 2024 **entro il 26 marzo 2024**

Sarà cura della società appaltatrice redigere un report a cadenza settimanale (ogni venerdì entro le ore 19) delle chiamate dei beneficiari dell'elenco fornito dal committente, in modo da tracciare gli esiti delle stesse, e in particolare le seguenti informazioni:

- numero chiamate effettuate con indicazione della fascia oraria e durata della stessa;
- ricezione e-mail informativa ASPAL;
- tipologia d'informazione o assistenza fornita.

Il target da intercettare è stato individuato tra i cittadini presi in carico dai CPI mediante la sottoscrizione del Patto GOL, e a cui sono stati erogati i LEP dell'orientamento specialistico e dell'accompagnamento al lavoro, che attualmente risultano disoccupati. I cittadini, prioritariamente al calendario degli eventi, andranno contattati in ordine cronologico in base alla data di stipula del Patto di servizio (dalla data meno recente alla più recente). Dovrà inoltre essere data priorità all'esperienza lavorativa pregressa nei profili professionali e/o settori trainanti nei precedenti Job Day e sulla base delle posizioni vacanti raccolte per il Job Day 2024, che verranno puntualmente segnalate dal committente ovvero:

- Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio;
- Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese;
- Trasporto e magazzinaggio;
- Servizi di Informazione e Comunicazione;
- Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento;
- Sanità e assistenza sociale;
- Attività professionali, scientifiche e tecniche.

TARGET

Utenti con patto GOL da contattare (servizio out bound) in ordine prioritario con le seguenti caratteristiche:

- **Stato occupazionale:** disoccupato;
- **Competenze digitali:** scarse/di base/intermedie/avanzate
- **Orientamento specialistico A06:** Erogato
- **Accompagnamento al lavoro B03:** Erogato

Evento	Cittadini
CAGLIARI	6085
NUORO	1662

OLBIA	945
ORISTANO	1897
SASSARI	1316
TORTOLI	454
Totale	12359

Dettaglio Target

Conteggio di Codice Fiscale	Etichette di colonna					
Etichette di riga	Lavoro e inclusione	Reinserimento lavorativo	Reskilling	Upskilling	Totale complessivo	
CAGLIARI	74	3657	935	1419	6085	
NUORO	15	769	348	530	1662	
OLBIA	10	522	124	289	945	
ORISTANO	27	1152	306	412	1897	
SASSARI	32	697	244	343	1316	
TORTOLI	7	256	68	123	454	
Totale complessivo	165	7053	2025	3116	12359	

Per la realizzazione di tali attività, l'ASPAL intende affidare ad un unico operatore economico il servizio comprendente le prestazioni descritte nel presente documento tecnico.

ART. 2 - VALORE DELL’AFFIDAMENTO – DURATA**Volume di traffico stimato**

Sulla base del target identificato si stima un fabbisogno dei servizi secondo il seguente dimensionamento:

Descrizione del servizio	Cittadini interessati	Durata media chiamata (in minuti)	Volume complessivo (minuti)
Servizio out-bound	12.500	6	75.000
Servizio in-bound	3.000	8	24.000
Volume complessivo			99.000

Valore stimato dell'affidamento

Volume complessivo (minuti)	Prezzo stimato (al minuto)	Importo (volume complessivo x prezzo)
99.000	0,80 €	79.200,00 €

L'importo stimato dell'affidamento è pari ad € 79.200,00 (IVA esclusa). La stima del valore dell'affidamento è stata determinata sulla base dei prezzi di riferimento al minuto, per servizi analoghi, desunti da appalti simili di altre Pubbliche Amministrazioni.

QUADRO ECONOMICO			
A	IMPORTO DEL SERVIZIO	IMPORTO	NOTE
A.1	Importo stimato del servizio	79.200,00 €	
	<i>di cui:</i>		
	A.1.1 Importo stimato del servizio al netto della manodopera	35.739,88 €	
	A.1.2 Costi della manodopera non soggetti a ribasso	43.460,12 €	<i>non soggetti a ribasso</i>
A.2	Costi della sicurezza	- €	<i>non soggetti a ribasso</i>
TOTALE A (A.1 + A.2) - IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO		79.200,00 €	
B	SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE	IMPORTO	NOTE
B.1	IVA (22% di A)	17.424,00 €	
B.2	Imprevisti IVA inclusa	- €	
B.3	Contributo ANAC	30,00 €	
B.4	Incentivi ex art. 45 del D. Lgs. 36/2023 (2% di A)	1.584,00 €	
TOTALE B		19.038,00 €	
IMPORTO TOTALE (A + B)		98.238,00 €	

Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze sono pari a 0 (zero) €, in quanto non vi sono rischi interferenziali.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è il CCNL per i dipendenti di aziende di Call Center.

Il costo del lavoro è determinato sulla base delle tabelle del Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni

sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali.

Durata dell'affidamento

Le attività dovranno essere realizzate nel periodo febbraio – marzo 2024 contestualmente allo svolgimento degli eventi Job Day Sardegna 2024. È escluso ogni tacito rinnovo del servizio.

ART. 3 – LIVELLI DI SERVIZIO

L'Affidatario nell'esecuzione dell'appalto dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio.

a) Tempo medio di presa in carico delle richieste

Alle richieste inbound sincrone (telefono, chat, etc.) pervenute entro l'orario di copertura, il Call Center dovrà dare risposta nell'80% dei casi, entro 60 secondi: sarà considerato elemento qualificante il miglioramento di tale parametro che deve essere mantenuto e rendicontato su base mensile, e riportato sui report quantitativi periodicamente resi disponibili al Committente.

Alle richieste pervenute sui canali asincroni (es. posta elettronica, call-back, ecc.) il Call Center dovrà dare soddisfazione:

- nel 90% delle richieste pervenute nell'orario di copertura, entro 60 minuti dalla ricezione della richiesta;
- nel 80% delle richieste pervenute fuori dall'orario di copertura, entro i 60 minuti successivi alla riapertura del Servizio. Le rimanenti richieste (20% del totale delle richieste pervenute fuori copertura) dovranno essere prese in carico entro le 3 (tre) ore successive alla riapertura del Servizio.

b) Chiamate abbandonate

Sono considerate "abbandonate" le telefonate abbandonate dal chiamante dopo un'attesa superiore a 60 secondi. Rientrano nel computo delle chiamate abbandonate le sole richieste telefoniche pervenute all'interno dell'orario di copertura.

Il fornitore del servizio deve garantire una percentuale di chiamate risposte da parte di un operatore umano, rispetto al totale delle richieste telefoniche ricevute nell'orario di copertura al netto delle short call (chiamate abbandonate dal chiamante entro 7 secondi), uguale o maggiore del 90%: ne consegue un tasso di abbandono massimo consentito pari al 10% del totale delle richieste ricevute nell'orario di copertura, al netto delle short call.

c) riporto dei dati di esercizio

Il fornitore dovrà garantire per tutta la durata del contratto la produzione di reportistica riguardante dati di traffico (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc.) e dati qualitativi.

Le analisi statistiche, necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda e del livello di servizio offerto, dovranno consentire: il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati, l'elaborazione di analisi e statistiche relative all'andamento dei servizi anche in tempo reale, visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati.

I dati di esercizio, sia quantitativi sia qualitativi, dovranno essere comunicati all'Ente, su base settimanale.

ART. 4 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

In sede di offerta, l'Operatore economico dovrà allegare una relazione progettuale nella quale dovranno essere descritti i seguenti aspetti:

- Modalità di erogazione del servizio
- Gruppo di lavoro
- Livelli di servizio minimi garantiti
- Eventuali elementi migliorativi
- Esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali

L'importo offerto si intende onnicomprensivo per il servizio richiesto e include tutti gli oneri e i costi che l'affidatario dovrà sostenere per l'esecuzione del contratto oltre all'utile di impresa.

ART. 5 - PAGAMENTI E FATTURAZIONI

L'Amministrazione pagherà all'Affidatario il corrispettivo, determinato in sede contrattuale, in base all'offerta presentata, con riferimento al **servizio effettivamente reso**, espresso in termini di volume di tempo erogato durante le interazioni con gli utenti (chiamate, e-mail, chat, ecc.).

Al termine di ogni mese, l'Affidatario dovrà presentare una rendicontazione mensile sulle prestazioni effettuate.

A seguito della comunicazione di avvenuta verifica dell'Amministrazione sulla rendicontazione mensile, che costituisce il certificato di pagamento, l'appaltatore emetterà la fattura di pagamento.

ART. 6 - PERSONALE – RISERVATEZZA

L’Affidatario si fa garante della corretta e tempestiva esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla presente prestazione, rispondendo di eventuali danni e/o inadempienze, anche verso terzi, commessi dal personale utilizzato. L’Affidatario si impegna a non divulgare notizie relative all’ASPAL di cui sia venuta a conoscenza, in attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente, si impegna ad adottare tutte le misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni di cui venisse a conoscenza nell’espletamento dell’incarico e si obbliga a richiamare l’attenzione dei propri dipendenti e di tutti coloro che comunque collaborino all’esecuzione delle prestazioni di cui al presente documento di progetto, su quanto disposto dall’articolo 326 del Codice Penale che punisce la violazione o l’uso illegittimo di notizie riservate.

L’Affidatario si impegna a osservare la massima riservatezza, divulgando le informazioni acquisite in occasione della prestazione del servizio in forma anonima e nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 s.m.i. (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) e del Regolamento UE n. 2016/679. Il servizio reso dall’Affidatario dovrà essere svolto a proprio rischio, con propri mezzi tecnici e attrezzature e con personale e/o collaboratori adeguatamente istruiti.

ART. 7 – INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE OPERATIVO

L’Affidatario dovrà indicare alla Stazione Appaltante un Referente unico per l’esecuzione di tutte le attività e i servizi oggetto dell’affidamento.

ART. 8 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le Parti prendono atto che l’oggetto del presente affidamento richiede il trattamento dei dati personali da parte della società affidataria per conto di ASPAL, quale titolare del trattamento.

Come previsto dall’art. 28 GDPR, qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest’ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto adeguate misure tecniche e organizzative in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell’interessato.

Relativamente all’erogazione dei servizi oggetto del presente accordo, le parti sottoscriveranno l’accordo, che si allega alla presente, con il quale ASPAL nomina l’Affidatario quale Responsabile del trattamento dei dati personali.

ART. 9 - SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO – RESPONSABILITA'

La gestione delle attività dovrà essere raccordata sempre con la Stazione Appaltante.

Il soggetto affidatario deve espletare il servizio oggetto del presente affidamento con organizzazione autonoma, impiegando personale soltanto da essa dipendente, e/o propri soci, e/o collaboratori, pena la risoluzione del contratto.

Il soggetto affidatario ha l'obbligo di osservare, oltre al presente documento tecnico di progetto ogni altra norma di legge, decreti e regolamenti vigenti, o che siano emanati in corso d'opera, in tema di assicurazioni sociali e di pubblici lavori e che abbiano comunque applicabilità con il servizio di cui trattasi. Tutte le spese relative sono, quale onere di contratto, a carico del soggetto Affidatario quindi comprese nel prezzo dell'affidamento, come risulta dall'offerta del soggetto affidatario stesso.

L'Affidatario dovrà rispettare i minimi del C.C.N.L. di categoria (dipendenti delle Aziende di Call Center) per il personale impiegato e trattamenti equivalenti per il personale con contratti di collaborazione.

Il soggetto affidatario riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione delle risorse umane occupate nelle attività del presente affidamento e dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione, che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite, sollevando con ciò la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità.

ART. 10 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E DIRITTO DI RECESSO

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di intimare la sospensione del servizio e di recedere unilateralmente dal contratto qualora, nel corso dell'esecuzione, intervengano fatti, atti o provvedimenti, i quali modifichino la situazione esistente all'atto dell'affidamento o ne rendano impossibile o inopportuna la sua conduzione a termine. La Stazione Appaltante si riserva inoltre la possibilità di recedere dal contratto, anche per causa non imputabile all'Affidatario, in qualsiasi momento prima dell'avvio dell'esecuzione, senza che quest'ultimo possa avanzare riserva alcuna o richiesta di indennizzo o pretese di alcun titolo.

ART. 11 - RISOLUZIONE DI DIRITTO DELL'AFFIDAMENTO

L'Amministrazione ha facoltà di disporre, mediante proprio provvedimento, la risoluzione del contratto in caso di frode ovvero di grave negligenza nell'esecuzione del servizio e nei casi, con le modalità e con gli effetti di cui al D. Lgs. 36/2023.

ART. 12 – PROPRIETA' DELLE RISULTANZE DEL SERVIZIO

Tutti i prodotti realizzati e le banche dati che verranno realizzate o implementate nell'ambito del presente servizio rimangono di proprietà esclusiva della Stazione Appaltante.

L'Affidatario dovrà comunicare preventivamente alla Stazione Appaltante l'esistenza di diritti di terzi e/o eventuali vincoli a favore di terzi sul materiale consegnato, che possano in qualsiasi modo limitarne l'utilizzazione nel modo e nel tempo.

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati, su carta o diverso formato, realizzati dall'affidatario nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio, rimarranno di titolarità esclusiva della committenza che potrà, quindi, disporre senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale. Detti diritti, ai sensi della legge 22 aprile 1941, n. 633, "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modificazioni ed integrazioni - devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

Qualora venga promossa nei confronti della Stazione Appaltante un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti rispetto a quanto fornito dall'Affidatario, quest'ultimo si obbliga a tenere indenne la Stazione appaltante, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della medesima Stazione.

ART. 13 – PENALI

Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Le penali potranno essere comminate in caso di ritardo nella erogazione dei servizi.

Le penali inoltre potranno essere applicate in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio determinate come segue:

- 0,5% dell'importo di aggiudicazione per ogni decimale di punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia indicato nella descrizione dei livelli di servizio richiesti.

La procedura di contestazione delle penali sopra esposte, nonché la percentuale massima applicabile di ciascuna delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali fino alla percentuale massima, sono di seguito specificate:

- gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite dovranno essere contestati all'Affidatario per iscritto dalla Stazione Appaltante;
- l'Affidatario dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, alla Stazione Appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Stazione Appaltante nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Stazione Appaltante, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Affidatario le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Nel caso di applicazione di penali, la Stazione Appaltante potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Affidatario a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati.

ART. 14 - VIGILANZA E CONTROLLO

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'Affidatario. L'adeguatezza della prestazione sarà verificata dalla Stazione Appaltante che si riserva di chiedere la rimodulazione qualitativa della prestazione, fermo restando quanto altro definito nel presente documento tecnico. Inoltre, è previsto un monitoraggio a campione delle chiamate effettuate come da report.

ART. 15 - NORME DI RINVIO

Per tutto quanto non contemplato nel presente documento si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione regionale, nazionale e comunitaria.