



**A.P.E.S. s.c.p.a.**  
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA  
C.F e P.I 01699440507

**AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a**  
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato  
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

---

## **DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE DI A.P.E.S. - ATTO N. 188 del 29/10/2020**

---

**RATIFICA ESITO DI GARA MEDIANTE AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE DI A.P.E.S. SCPA**

Il Direttore di A.P.E.S. S.c.p.a., Dott. Claudio Grossi, vista la procura conferita con atto del Notaio Francesca Acciaioli rep. N. 3161 del 17/01/2020 raccolta n. 2373, registrato a Pisa il 22/01/2020 al n. 543.

### **PREMESSO CHE**

APES, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di tutti i comuni della provincia di Pisa, ha tra le sue finalità quella di informare e orientare gli utenti-assegnatori degli alloggi di ERP rispetto alle procedure previste dalla normativa regionale vigente in materia. A tale scopo Apes intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione e gestione dei rapporti con tali utenti secondo le varie tipologie di accesso ai servizi della società, mediante esternalizzazione delle attività con particolare riferimento all'accesso diretto, all' accesso telefonico, all' accesso mediante web ed alla creazione di una rete di Front Office diffuso sul territorio;

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma volti a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, nel contempo, i principi di trasparenza e pubblicità. Il Front Office risponde alla duplice finalità, da un lato garantire la trasparenza amministrativa e dall'altro fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale al fine di migliorare il contatto con gli utenti e la qualità del servizio al cittadino. Considerato che il servizio Front office costituisce per Apes un servizio fondamentale nel rapporto con l'utenza e considerato che la società intende valorizzare tale servizio;

Preso atto che al suo interno Apes, non dispone di personale da impiegare in maniera continuativa nello svolgimento di tali attività, ha inteso affidare tale servizio ad un

operatore economico individuato mediante procedura di cui all'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm da aggiudicare con il criterio del minor prezzo da esprimere in termini di ribasso percentuale sull'importo posto a base di gara, pari a € 53.300,00 per la durata di quattro mesi, compresi gli oneri per la sicurezza stimati in € 450,00 non soggetti a ribasso e di ulteriori € 26.650, in caso di proroga, compresi oneri della sicurezza pari a € 225,00, come meglio specificato nell'atto del direttore n.139 del.15/09/2020, con il quale è stata indetta la relativa gara.

Alla procedura di selezione del contraente (RDO n.2647535), svoltasi sulla piattaforma Mepa (Mercato elettronico della pubblica amministrazione) , sono stati invitati a partecipare tre operatori economici, individuati in base ad un'indagine di mercato in relazione ai servizi analoghi svolti (Fondazione Casa Lucca; Casae cooperativa sociale per l'abitare impresa sociale; Casa Insieme)

entro il termine di scadenza stabilito per il giorno 2/10/2020 è stata presentata un'unica offerta da parte di Casae cooperativa sociale per l'abitare - impresa sociale che ha offerto di eseguire il servizio con un ribasso del 20% come risulta dal verbale redatto in data 05/10/2020.

Visto il Piano per la prevenzione della corruzione 2020-2022, approvato con atto dell'Amministratore Unico n. 7 del 31/01/2020

### **APPROVA**

Per le motivazioni espresse in premessa, il verbale di gara del 5/10/2020 ed aggiudica il servizio di gestione del front office di Apes alla società Casae cooperativa sociale per l'abitare impresa sociale con sede in Empoli via Bartoloni n. 95, per un importo pari a € 42.280 corrispondente ad un ribasso del 20% sull'importo a base di gara, come da offerta allegata, cui si aggiungono € 450,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, per un totale di € 42.730, per la durata iniziale di quattro mesi, con possibilità di proroga di ulteriori due mesi agli stessi prezzi patti e condizioni di cui sopra.

Il servizio dovrà svolgersi nel rispetto di quanto indicato nel capitolato speciale di

appalto e nel DUVRI allegati al presente atto.

Il servizio potrà essere consegnato in via d'urgenza ai sensi dell'art. 8 c. 1 lett a) del D.L. 76/2020 convertito con L. 120/2020.

I pagamenti saranno effettuati all'impresa in rate mensili dietro presentazione di fattura relativa alla prestazione svolta nel mese precedente all'emissione ed il relativo importo sarà corrisposto, nel termine di trenta giorni, previa verifica dello svolgimento regolare del servizio, della regolarità contributiva (DURC) e dell'accertamento presso Agenzia delle Entrate Riscossione qualora ne ricorrano le condizioni.

Ai sensi dell'articolo 31 del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile del Procedimento è nominato nella persona di: Enrico Quinti

**Il presente atto è corredato da n. 3 allegati che ne fanno parte integrante e sostanziale.**



# **DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI INFORMATIVA SUI RISCHI SPECIFICI**

Documento redatto ai sensi dell'Art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

**Luglio 2020**

**Via Enrico Fermi 4  
56126 PISA**

<b>Rev.</b>	<b>Motivo della modifica</b>	<b>Nome file</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>	<b>Data</b>
00	Prima emissione	DUVRI APES Rev00	FS/FV	CG	07/07/2020



**Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali**  
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia  
Sociale scpa**  
via Enrico Fermi, 4  
56126 - Pisa (PI)

Il presente documento, redatto dal datore di lavoro in collaborazione con l'assistenza tecnica del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, riguarda la valutazione dei rischi da interferenza della APES S.c.p.a. ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i, relativamente all'attività di affidamento del servizio di gestione dell'Ufficio Relazione con il Pubblico.

Datore di Lavoro Delegato

Dott. Claudio Grossi \_\_\_\_\_

Responsabile del S. P.P.

Ing. Fabrizio Vitale \_\_\_\_\_

BOLZA



## INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
2	DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA E DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE .....	6
3	IMPRESA APPALTATRICE .....	6
4	NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO.....	6
4.1	Principali obblighi per i fornitori .....	7
4.2	Principali divieti per i fornitori .....	8
5	DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ.....	9
5.1	Coordinamento delle fasi lavorative.....	9
5.2	Rischi legati ad interferenza.....	10
5.3	Rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore .....	10
6	GESTIONE DELLE EMERGENZE .....	11
6.1	Istruzioni operative ditte esterne in caso di principio di incendio .....	11
6.2	Istruzioni operative ditte esterne in caso di evacuazione .....	11
6.3	Istruzioni operative ditte esterne in caso di infortunio/malore .....	11
ALLEGATO 1:	PLANIMETRIA .....	12
ALLEGATO 2:	ADDETTI ANTINCENDIO .....	12
ALLEGATO 3:	ADDETTI PRIMO SOCCORSO .....	12



## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Scopo del presente documento é garantire che siano rispettate le norme di salute e sicurezza sul lavoro, in caso di affidamento dei lavori all'interno dell'azienda, ad imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi.

Il presente documento descrive inoltre i compiti e le responsabilità per ottemperare a quanto richiesto dall'articolo 26, comma 3 del D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i..

Il presente "**DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi per le Interferenze**" è stato redatto alla data del **07 luglio 2020**.

I datori di lavoro, ivi compresi i subappaltatori, devono promuovere la cooperazione ed il coordinamento, in particolare:

- cooperano all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori o servizi delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva

Prima dell'affidamento dei servizi si provvederà a:

- verificare l'idoneità tecnico-professionale dell'impresa appaltatrice o del lavoratore autonomo, attraverso la acquisizione del certificato di iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato, del documento unico di regolarità contributiva (di cui al D.M. 24/10/2007) e dell'autocertificazione dell'impresa appaltatrice o dei lavoratori autonomi del possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale;
- fornire in allegato al contratto il documento unico di valutazione dei rischi che sarà costituito dal presente documento preventivo, eventualmente modificato ed integrato con le specifiche informazioni relative alle interferenze sui servizi che la ditta appaltatrice dovrà esplicitare in sede di gara.

### **Sospensione del Servizio**

In caso di inosservanza di norme in materia di sicurezza o in caso di pericolo imminente per i lavoratori, il Committente potrà ordinare la sospensione dei servizi, disponendone la ripresa solo quando sia di nuovo assicurato il rispetto della normativa vigente e siano ripristinate le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro.

Per sospensioni dovute a pericolo grave ed imminente il Committente non riconoscerà alcun compenso o indennizzo all'Appaltatore.

### **Stima dei costi della sicurezza**

Secondo l'art. 26 comma 5 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: "Nei singoli contratti di subappalto, di appalto e di somministrazione, anche qualora in essere al momento della data di entrata in vigore del succitato decreto e secondo gli articoli 1559, ad esclusione dei contratti di somministrazione di beni e servizi essenziali, 1655, 1656 e 1677 del codice civile, devono essere specificamente indicati a pena di nullità ai sensi dell'articolo 1418 del codice civile i costi relativi alla sicurezza del lavoro con particolare riferimento a quelli propri connessi allo specifico appalto". Tali costi finalizzati al



**Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali**  
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia  
Sociale scpa**  
via Enrico Fermi, 4  
56126 - Pisa (PI)

rispetto delle norme di sicurezza e salute dei lavoratori, per tutta la durata dei servizi, previsti nell'appalto saranno riferiti rispettivamente ai costi previsti per:

- garantire la sicurezza del personale dell'appaltatore mediante la formazione, la sorveglianza sanitaria, gli apprestamenti e i dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) in riferimento ai servizi appaltati;
- garantire la sicurezza rispetto ai rischi interferenziali che durante lo svolgimento dei servizi potrebbero originarsi all'interno dei locali;
- delle procedure contenute nel Piano di Sicurezza, se presente, e previste per specifici motivi di sicurezza.

BOLLA





**Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali**  
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia  
Sociale scpa**  
via Enrico Fermi, 4  
56126 - Pisa (PI)

## 2 DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA E DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE

<b>Ragione Sociale</b>	Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa
<b>Datore di Lavoro</b>	Dott. Luca Paoletti
<b>Datore di Lavoro Delegato</b>	Dott. Claudio Grossi
<b>RSPP</b>	Ing. Fabrizio Vitale
<b>Medico Competente</b>	Prof. Alfonso Cristaudo
<b>RLS</b>	Stefano Giovannoni
<b>Oggetto dell'attività</b>	Funzioni attinenti al recupero, manutenzione e alla gestione amministrativa del patrimonio dei Comuni destinato all'edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) e del patrimonio loro attribuito ai sensi dell'art. 73, comma 1, L.r. Toscana 3/11/1998 n. 77, nonché quelle attinenti a nuove realizzazioni secondo i contratti di servizio e gli atti stipulati con i singoli Comuni.
<b>Indirizzo</b>	Via Enrico Fermi, 4 - 56126 PISA
<b>Telefono</b>	050 - 505711
<b>Fax</b>	050 - 45040
<b>Email</b>	<a href="mailto:apespisa@apespisa.it">apespisa@apespisa.it</a>

## 3 IMPRESA APPALTATRICE

<b>Ragione Sociale</b>	
<b>Email</b>	
<b>Partita IVA</b>	
<b>Codice Fiscale</b>	
<b>Posizione CCIAA</b>	
<b>Posizione INAIL</b>	
<b>Posizione INPS</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Telefono</b>	
<b>Fax</b>	

## 4 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

Le attività dovranno essere svolte esclusivamente negli **spazi concordati con l'Azienda**, in particolare con il personale di riferimento per l'attività. A lavoro ultimato le aree devono essere lasciate completamente sgombre.

**Fatte salve le aree autorizzate, è disposto il divieto di fumo in tutti i locali.**



In relazione alla emergenza Coronavirus si conferma che APES ha attuato tutte le misure di contenimento e le procedure previste dal **“Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”** del 14 marzo 2020 e successive modifiche e integrazioni.

Le misure attuate da APES, già comunicate a tutti i fornitori, devono essere applicate in modo rigoroso da tutti i fornitori interessati alle attività.

Nel caso di variazione o aggiornamento di tali misure, APES provvederà alla immediata comunicazione a tutti i fornitori.

#### **4.1 Principali obblighi per i fornitori**

**Le norme del presente documento sono parte integrante del contratto di appalto e sono il minimo requisito a cui devono attenersi le ditte appaltatrici.**

Tali norme devono essere osservate e fatte osservare da chi presta il proprio lavoro sotto qualsiasi forma all'interno dell'azienda alle dipendenze o meno di imprese appaltatrici e subappaltatrici, al fine di prevenire infortuni al personale, danni alle apparecchiature e disturbo allo svolgimento del normale lavoro.

Le imprese appaltatrici che operano all'interno dell'Azienda saranno pienamente responsabili, a tutti gli effetti civili e penali, per danni al proprio personale o ai terzi prodotti da inosservanza da parte delle imprese stesse e del loro personale di tutte le disposizioni e leggi vigenti e inerenti alla sicurezza del lavoro.

L'Azienda potrà intervenire nel modo contemplato dai capitolati e dai contratti di appalto presso le imprese, richiamandole all'osservanza delle norme, rimanendo però sempre le imprese le sole responsabili a tutti gli effetti del loro mancato rispetto e delle conseguenze derivanti.

Il Datore di Lavoro delle ditte appaltatrici dovrà provvedere ad espletare i seguenti adempimenti:

- Osservare le norme di legge e le misure disposte dal datore di lavoro ai fini della sicurezza individuale e collettiva.
- Indossare sempre il tesserino di riconoscimento munito di foto fornito dal datore di lavoro, in accordo a quanto previsto dall'articolo 26, comma 8, del D.Lgs. 81/2008.
- Fornire tutte le informazioni richieste per la verifica dell'idoneità tecnico professionale dell'Appaltatore.
- Nel caso sia necessario trasportare documenti o altro attraverso gli uffici, è assolutamente necessario chiedere il permesso al referente APES indicato o eventualmente ad un delegato da lui incaricato e concordare modalità e tempi di svolgimento per evitare rischi dovuti alle interferenze delle attività.
- Il personale ospite deve mantenere all'interno dello stabilimento un contegno rispettoso e corretto verso tutti i colleghi di lavoro.
- Mantenere le postazioni di lavoro nelle migliori condizioni di **ordine e pulizia**.



- **Richiedere al proprio personale di riferimento esplicita autorizzazione (per mezzo di rilascio scritto del permesso di lavoro) qualora sia necessario lavorare o svolgere qualsiasi operazione diversa da quella definita all'inizio dell'attività.**
- Non rimuovere o manomettere i presidi antincendio.
- **Non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non siano di propria competenza** o che comunque possano compromettere la sicurezza propria e di altre persone.
- **Il personale APES deve essere immediatamente informato in caso avvengano incidenti/infortuni alle persone o danni alle cose.** L'Appaltatore farà pervenire, entro due giorni lavorativi, un rapporto scritto con una descrizione dettagliata dei fatti.

#### **4.2 Principali divieti per i fornitori**

- È fatto divieto di effettuare qualsiasi attività non concordata con il Committente.
- È fatto divieto di introdurre attrezzature all'interno dell'azienda senza approvazione da parte di APES. È fatto divieto di accedere a locali diversi da quelli per i quali si è ottenuta l'autorizzazione.
- È fatto divieto di scaricare nei servizi igienici qualsiasi prodotto.
- È fatto divieto di utilizzare attrezzature di proprietà di APES (se non concordato precedentemente).



## 5 DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

OGGETTO DELL'APPALTO: **Servizio di Gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).**

Durata del servizio, 16 mesi a partire dal .....

I locali in uso all'U.R.P. sono posti al piano terra dell'immobile sito in via E. Fermi n. 4, 56126 Pisa (PI), (si veda elaborato grafico riportato in allegato, le aree tratteggiate si riferiscono ai locali esclusi).

Complessivamente la superficie interna di calpestio dei locali (al lordo dei setti interni) è pari a circa 122 mq.

### 5.1. Coordinamento delle fasi lavorative

Si stabilisce che non potrà essere iniziata alcuna operazione all'interno degli uffici, da parte dell'impresa appaltatrice/lavoratore autonomo, se non a seguito di avvenuta firma, da parte del responsabile di sede incaricato per il coordinamento dei servizi affidati in appalto dell'apposito verbale di cooperazione e coordinamento.

Si stabilisce inoltre che eventuali inosservanze delle procedure di sicurezza che possano dar luogo ad un pericolo grave ed immediato, daranno il diritto ad entrambe le imprese, di interrompere immediatamente i servizi.

Si stabilisce inoltre che il responsabile di sede e l'incaricato della ditta appaltatrice per il coordinamento dei servizi affidati in appalto, potranno interromperli, qualora ritenessero nel prosieguo delle attività che le medesime, anche per sopraggiunte nuove interferenze, non fossero più da considerarsi sicure.

La ditta appaltatrice è tenuta a segnalare alla stazione appaltante e per essa al responsabile del contratto ed al referente di sede, l'eventuale esigenza di utilizzo di nuove imprese o lavoratori autonomi.

I servizi di queste ultime potranno avere inizio solamente dopo la verifica tecnico-amministrativa, da eseguirsi da parte del responsabile del contratto e la firma del verbale di coordinamento da parte del responsabile di sede.

Nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto o subappalto, il personale occupato dall'impresa appaltatrice o subappaltatrice deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (art. 26, comma 8, D. Lgs. 9 aprile 2008, n.81). I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

<b>Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa</b> via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)	<b>Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008</b> "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"	<hr/>
		<b>Data</b>

## 5.2 Rischi legati ad interferenza


Di seguito sono riportate le fasi lavorative e i relativi rischi presenti nell'ambiente di lavoro dell'azienda committente.

Elenco Rischi	Misure di Prevenzione
Elettrocuzione	La ditta appaltatrice utilizza, nell'espletamento della propria attività, attrezzi di cui autocertifica la marcatura CE, la rispondenza ai requisiti di sicurezza, e la periodica manutenzione. La ditta appaltatrice certifica inoltre la formazione dei propri lavoratori in merito all'utilizzo delle attrezzature elettriche in dotazione, i cui manuali d'uso sono comunque sempre resi disponibili alla consultazione.
Incendio	Dalla valutazione di rischio effettuata per i locali degli uffici, si evidenzia un rischio d'incendio 'BASSO'. Si prescrive di non utilizzare fiamme libere sul luogo, nei quali vige inoltre il divieto di fumo.
Ostruzione vie di esodo	Prima di eseguire interventi che possano comportare l'ostruzione o l'interdizione delle vie di fuga (connessa per esempio alla manutenzione delle porte delle uscite di sicurezza o ad interventi non rientranti nel Titolo IV del D.Lgs. 81/08 che a causa della segregazione della zona di lavoro impediscano l'uso temporaneo di una via di esodo) richiedere l'autorizzazione al proprio referente per l'attività, che valuterà la fattibilità previo coordinamento con il proprio responsabile e con il supporto del RSPP analizzando la situazione in merito ed adottando le misure necessarie ad evitare possibili problematiche per la salute/sicurezza dei presenti.
Presidi Antincendio	Prima di eseguire interventi che richiedano lo spostamento o manomissione anche temporanea dei presidi antincendio (estintori, tubazioni idranti, lance idranti), è necessario informare il personale APES di riferimento.

## 5.3 Rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore

Le imprese che intervengono nell'edificio devono preventivamente prendere visione della planimetria dei locali con l'indicazione delle vie di fuga, la localizzazione dei presidi di emergenza e la posizione degli interruttori di sgancio, comunicando al Datore di Lavoro interessato ed al RSPP eventuali modifiche temporanee necessarie per lo svolgimento degli interventi. L'impresa che attua i lavori o fornisce il servizio dovrà, inoltre, essere informata sui responsabili per la gestione delle emergenze.

I rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore sono minimi ed in ogni caso coincidono con i rischi della sicurezza già analizzati per l'attività di ufficio svolta dalla azienda APES.

<b>Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa</b> via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)	<b>Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008</b> "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"	<hr/>
		<b>Data</b>

## 6 GESTIONE DELLE EMERGENZE

La ditta appaltatrice recepisce la planimetria di Emergenza e di Evacuazione che viene consegnata allegata al presente documento.

### 6.1 Istruzioni operative ditte esterne in caso di principio di incendio

Il **personale di ditte esterne**, in caso di incendio:

- **Provvede a segnalare l'emergenza al personale di riferimento, che provvederà all'attivazione dell'emergenza.**
- **Interrompe le lavorazioni in atto, provvedendo a mettere in sicurezza l'attrezzatura di competenza.**
- **Si allontana dal luogo del pericolo e converge presso il punto di raccolta e in conformità a quanto indicato nella planimetria del piano di emergenza.**

### 6.2 Istruzioni operative ditte esterne in caso di evacuazione


Il **personale di ditte esterne**, in caso di segnalazione di evacuazione deve:

- **Sospendere ogni lavoro in corso.**
- **Attuare le misure di messa in sicurezza delle attrezzature di competenza.**
- **Spostare i mezzi e le apparecchiature di competenza che possono costituire intralcio.**
- **Allontanarsi con sollecitudine dall'area e dirigersi al punto di raccolta secondo la procedura di evacuazione.**

### 6.3 Istruzioni operative ditte esterne in caso di infortunio/malore

Il personale di ditte esterne In caso di infortunio ad un lavoratore dovrà avvisare tempestivamente il personale APES e i propri colleghi e collaboratori per le richieste di aiuto necessarie.

Ciascuna impresa deve dotare il proprio personale di un pacchetto di medicazione e di un sistema di comunicazione da utilizzare in emergenza come disposto dal DM 388/03.

<p><b>Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa</b> via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)</p>	<p><b>Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008</b> "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"</p>	<hr/>
		<p><b>Data</b></p>

**ALLEGATO 1: PLANIMETRIA**

**ALLEGATO 2: ADDETTI ANTINCENDIO**

**ALLEGATO 3: ADDETTI PRIMO SOCCORSO**



**A.P.E.S s.c.p.a.**  
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA  
C.F e P.I 01699440507

**AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a**  
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato  
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

**CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO  
SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE**



## **PARTE I ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **1.Premessa**

APES, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di tutti i comuni della provincia di Pisa, ha tra le sue finalità quella di informare e orientare gli utenti-assegnatari degli alloggi di ERP rispetto alle procedure previste dalla normativa regionale vigente in materia. A tale scopo Apes intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione e gestione dei rapporti con tali utenti secondo le varie tipologie di accesso, ai servizi della società:

accesso diretto;

accesso telefonico;

accesso mediante web;

rete di FRONT OFFICE diffuso sul territorio;

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma volti a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, nel contempo, i principi di trasparenza e pubblicità. Per soddisfare questa esigenza Apes intende esternalizzare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante affidamento del medesimo ad un operatore economico individuato mediante procedura di cui all'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm. e integrazioni.

Il FRONT OFFICE risponde alla duplice finalità, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale e contatto con gli utenti. Le attività del FRONT OFFICE devono essere funzionali alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);

agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti di Apes;

promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, promuovendo e gestendo la comunicazione istituzionale online, gestire l'ufficio FRONT OFFICE on-line;

promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni comunali socie di Apes, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di FRONT OFFICE;

promuovere l'ascolto degli utenti;

promuovere la delocalizzazione dell'ufficio FRONT OFFICE, dando vita a sedi distaccate presso alcuni comuni del Lode Pisano. Presso tali sedi dovrà essere garantita la presenza di un operatore secondo le modalità previste al successivo art. 7. Tale operatore dovrà essere formato e in grado di adempiere a tutti i compiti di front office richiesti dell'ente.

L'operatore economico dovrà garantire lo scambio di informazioni tra FRONT OFFICE, le altre strutture operanti in Apes e gli uffici casa dei comuni attraverso l'attività del coordinatore- FRONT OFFICE e con l'utilizzo del CRM.

raccogliere le istanze di reclamo, le istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, i bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;

promuovere l'area dell'ascolto e della verifica mediante attuazione dei processi di customer satisfaction della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

promuovere la mediazione e gestione dei conflitti condominiali;

Il FRONT OFFICE così delineato è un ufficio che dovrà rispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte dell'utente Apes e del cittadino; avrà importanti funzioni che svolgerà a garanzia di accesso ai servizi, ascolto delle esigenze, promozione dell'innovazione e della semplificazione per l'utente.

Il FRONT OFFICE rappresenta il primo strumento di contatto tra Apes e l'utente, pertanto, deve assicurare un servizio adeguato e qualificato, capace di dare risposte semplici, immediate e chiare ai cittadini, riducendo i tempi di attesa.

## **2. Collocazione**

La collocazione del FRONT OFFICE è prevista presso la sede di Apes in Pisa, in un locale attiguo all'ingresso principale, di facile accesso al pubblico, soprattutto da parte dei cittadini disabili. Nei locali oggetto del presente contratto è vietata qualsiasi attività che non sia conforme o strettamente connessa all'attività oggetto dell'appalto. Le attività degli sportelli di FRONT OFFICE decentrati verranno svolte presso le sedi dei Comuni designati al servizio, nei locali che le stesse pubbliche amministrazioni metteranno a disposizione.

Nell'area FRONT OFFICE sarà reso disponibile il materiale di auto-consultazione: bacheche, materiale informativo, dossier tematici e modulistica, da posizionare su apposite scaffalature adeguatamente segnalate e facilmente accessibili.

L'organizzazione degli spazi interni è già strutturata in modo funzionale alla comunicazione ed è a carico di Apes, così come i software, gli arredi e le utenze ( telefonia, acqua, luce e gas). Gli hardware e la cancelleria sono a totale carico dell'operatore economico.

## **3. Servizi e attività del FRONT OFFICE**

Il FRONT OFFICE deve essere organizzato in modo da assicurare l'espletamento dei seguenti servizi:

- a) informazione e orientamento degli utenti in merito ai servizi di Apes;
- b) supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale;
- c) raccolta delle istanze di reclamo, delle istanze degli utenti previste dalla legge regionale; vigente in materia di ERP, bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;
- d) attività amministrativa di raccolta delle istanze previste dalla normativa di settore, richiesta di servizi individuali; attività di informazione rispetto alle procedure Apes di carattere generale ed informazioni specifiche utente per utente; monitoraggio dell'andamento delle pratiche tecniche e gestionali attraverso il sistema informatico CRM messo a disposizione da Apes;
- e) Il servizio erogato dagli sportelli decentrati sul territorio equivalgono a quelli forniti presso la sede centrale, lo sportello sarà in grado di fornire i seguenti servizi:
  - l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini agli atti e ai documenti richiesti;
  - fornire la modulistica disponibile per i principali procedimenti e fornire assistenza e tutoraggio agli utenti nella compilazione della stessa; in particolare : richieste di revisione canone, ospitalità temporanea, aumento nucleo familiare, duplicato bollettini pagamento affitto e chiarimenti su dettagli fattura ecc..;

- accogliere richieste di manutenzione e indirizzare l'utente a contattare le ditte di zona incaricate dall'azienda e fornire informazione sullo stato di avanzamento della richiesta;
- assistere gli utenti alle richieste di rateizzazione e di recupero del debito;
- assistere gli utenti per tutte le pratiche e le richieste destinate all'ufficio utenza e servizi condominiali.

#### **4. Informazione e orientamento dei cittadini**

La funzione principale dell'ufficio relazioni con il pubblico è costituita dalle attività di informazione, orientamento degli utenti in merito ai servizi ed alle procedure di Apes, raccolta delle istanze di reclamo, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP;

L'ufficio dovrà disporre di personale adeguatamente formato, per la ricezione di domande, istanze di reclamo, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni.

Il FRONT OFFICE dovrà acquisire e soddisfare le istanze degli utenti, ove possibile direttamente allo sportello. Là dove l'istanza richieda un'istruttoria, o un'autorizzazione o comunque una valutazione da parte degli uffici di Apes, il FRONT OFFICE dovrà trasmettere la stessa ai competenti uffici a mezzo protocollo.

L'esito dell'istruttoria sarà trasmessa dagli uffici di Apes al FRONT OFFICE che provvederà a sua volta a comunicarne l'esito ai richiedenti, tramite mail o lettera.

Il FRONT OFFICE cura, inoltre, il rapporto con gli utenti per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti ufficiali della società, per garantire la visione e il rilascio di copia. Per svolgere al meglio l'attività oggetto del servizio di FRONT OFFICE dovrà utilizzare e aggiornare il sistema CRM (Customer relationship management) adoperato da Apes, nel quale dovranno essere inserite le istanze raccolte e tutta la documentazione inerente la pratica trattata.

Al fine di una migliore gestione dell'attività di scambio di informazioni tra FRONT OFFICE e Apes saranno individuati due coordinatori uno per Apes e uno per l'operatore economico. I due referenti dovranno svolgere la loro attività di coordinamento attraverso riunioni periodiche dirette a aggiornare le procedure anche con riferimento ad eventuali mutamenti normativi ed ha rilevare eventuali problematiche e /o criticità nell'esecuzione della prestazione oggetto del servizio.

#### **5. Supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale**

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere anche attività di supporto per la comunicazione pubblica e istituzionale. In particolare, all'ufficio saranno affidati i seguenti compiti:

- ✓ redazione di testi aventi finalità informative e divulgative di carattere generale;
- ✓ campagne di comunicazione esterna della società;

#### **6. Gestione delle istanze di chiarimenti o reclami, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente ERP, Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;**

Gli utenti potranno rivolgersi al FRONT OFFICE per la presentazione di stanze di chiarimento o reclamo, istanze previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, per Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni. Sarà cura del personale addetto al FRONT OFFICE compilare la modulistica necessaria per le attività in oggetto, avvalendosi dei modelli predisposti dalla società e trasmetterle ai vari uffici mediante il programma CRM.

Il responsabile dell'Ufficio, tramite il referente di Apes, esaminata l'istanza o il reclamo invia

la risposta all'FRONT OFFICE che, a sua volta, risponderà all'utente.

### **7. Orari dell'ufficio e orari di apertura al pubblico**

L'operatore economico, tenuto conto che Apes gestisce oltre 6000 alloggi di ERP, con un afflusso di utenza presso l'attuale sportello, calcolato in una media di n° 40 utenti al giorno, dovrà garantire i seguenti orari di apertura al pubblico:

Sede centrale Apes	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30; Martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00. Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00
Sede decentrata da concordare fra i Comuni della Provincia	n.1 operatore alla settimana per almeno 2 ore il martedì e/o giovedì mattina

Al fine di predisporre un'offerta economica compatibile con l'attività di Apes, si invitano i concorrenti a prendere visione sul sito istituzionale di Apes dell'organizzazione aziendale e dell'attività istituzionale svolta dalla società.

Poiché l'eccesso all'FRONT OFFICE coincide con l'accesso alla sede, durante l'orario di apertura al pubblico l'operatore economico, nell'ambito dell'attività di portierato, dovrà orientare sia gli utenti che i fornitori; contemporaneamente dovrà essere garantito il servizio di FRONT OFFICE telefonico con la ricezione, gestione ed evasione delle chiamate.

L'espletamento delle attività amministrative necessarie per lo svolgimento del servizio nel suo complesso, dovrà avvenire al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, ciò al fine di agevolare l'attività di ricerca e aggiornamento di informazioni e documenti, inserimento dati nel CRM e lo svolgimento di riunioni di coordinamento tra i rispettivi referenti.

### **8. Personale da assegnare al FRONT OFFICE e coordinatore del servizio**

Per garantire lo svolgimento di un servizio qualificato ed efficiente, il personale da assegnare all'FRONT OFFICE dovrà possedere adeguate competenze di base e attitudini alla comunicazione. In particolare:

- conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica;
- conoscenza della materia della mediazione sociale e moderazione del conflitto.
- conoscenze informatiche, capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici con particolare riferimento a quelli in uso ad Apes( Microsoft CRM);
- conoscenza di una o più lingue straniere (almeno la lingua inglese);

E' necessario adibire al servizio oltre ad **un coordinatore responsabile, almeno tre operatori in grado di garantire tutte le attività comprese nel presente documento.**

**Il coordinatore ed il personale dedicato al servizio dovranno garantire la presenza giornaliera presso Apes o presso la sede decentrata. In caso di assenza del personale addetto al servizio, l'operatore economico dovrà garantire la presenza di altro personale di pari competenza.**

Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze giuridico-amministrative ed in materia di comunicazione ed aver maturato specifica conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica, nonché possedere una laurea specialistica in giurisprudenza, economia o scienze politiche. Il personale diverso dal coordinatore deve invece essere in possesso almeno del diploma di Laurea Triennale.

Il personale impiegato nel servizio è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza nell'espletamento delle proprie attività.

Sono a totale carico del concorrente tutti gli oneri assicurativi e previdenziali del proprio personale dipendente nei confronti del quale dovrà ottemperare a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, assicurazioni sociali e da contratti collettivi di lavoro.

L'impresa aggiudicataria si impegna ad applicare ai propri dipendenti il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto

Clausola sociale : la clausola sociale non è prevista in quanto il servizio è attualmente svolto da personale interno ad Apes.

La responsabilità del servizio sarà affidata ad un funzionario dipendente di Apes, con funzione di responsabile del procedimento che potrà a sua volta nominare un direttore dell'esecuzione con funzioni di referente. Il referente del servizio svolgerà le necessarie funzioni di raccordo con il coordinatore dell'appaltatore.

#### **Art.9: rispetto della sicurezza nei luoghi di lavoro**

L'operatore economico è tenuto all'osservanza delle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m.i. con particolare riguardo a quanto disposto all'art. 28 comma 2 lett. a), b) e c), adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. L'impresa esecutrice è tenuta ad impartire al personale impiegato nel servizio, un'adeguata formazione ed informazione relativamente ai rischi specifici propri delle attività da svolgere, e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare.

In relazione a quanto sopra, l'impresa dovrà prima della stipula del contratto, comunicare alla stazione appaltante:

- il nominativo del responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 17 comma 2 del D.Lgs. sopra menzionato;
- Dichiarazione sostitutiva attestante la regolarità contributiva di cui al D.M. 24/10/2007;
- Dichiarazione sostitutiva del Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio Industria ed Artigianato, se iscritto.
- Autocertificazione, sottoscritta in originale, di possedere i requisiti tecnici e professionali e di ottemperare agli adempimenti ed alle prescrizioni in carico al datore di lavoro in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Si allega il Documento Unico di Valutazione dei Rischi di cui al comma 3, art. 26 del D.Lgs. 81/08, che indica le misure da adottare per eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze ed i costi relativi alla sicurezza dello specifico appalto (comma 5, art. 26 del D.Lgs.81/08), quali parti integranti del presente contratto.

#### **Art. 10: danni a cose o persone**

Il soggetto aggiudicatario assume ogni responsabilità per danni a persone e/o a cose derivante da cause imputabili all'impresa. Tali danni saranno dalla stessa prontamente risarciti. A tal fine l'impresa è tenuta prima dell'inizio del servizio a presentare una polizza assicurativa RCT con i seguenti massimali: € 1.000.000,00 e sottolimito di € 500.000,00 per danni a cose e animali.

L'ente non è responsabile dei danni eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature dell'impresa aggiudicataria, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico dell'Ente stesso.

## **PARTE II AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

### **11. Modalità di affidamento del servizio**

Sono ammessi a presentare offerta tutti i soggetti singoli, consorziati, o temporaneamente raggruppati, che a norma di legge o che sulla base delle proprie previsioni statutarie possono legittimamente assumere la gestione del servizio messo a gara. La procedura di gara è quella indicata all'art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e ss. mm.; il criterio di aggiudicazione è quello del minor prezzo da esprimere in termini di ribasso percentuale sull'importo posto a base di gara.

Con l'operatore economico, individuato all'esito del confronto concorrenziale, sarà stipulato un contratto di appalto in cui saranno definiti gli obblighi delle parti e le condizioni di espletamento del servizio che dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni del presente documento.

### **12. Durata del servizio e recesso**

L'affidamento del servizio di gestione del FRONT OFFICE ha la durata di quattro mesi a decorrere dalla data di stipulazione del relativo contratto o dalla consegna dello stesso che potrà avvenire in via d'urgenza ai sensi dell'art. 8 c. 1 lett. a) del d.L. 76/2020. Il contratto potrà essere prorogato di ulteriori 2 mesi agli stessi prezzi patti e condizioni di cui al contratto stipulato, nelle more dell'espletamento della gara di appalto per l'individuazione del nuovo operatore economico. La società scrivente si riserva, comunque, la facoltà di recedere dal contratto per motivate ragioni di interesse pubblico, anche prima della scadenza, dando un preavviso di un mese, in tal caso nulla è dovuto all'appaltatore se non l'importo corrispondente ai lavori eseguiti. In caso di recesso da parte dell'operatore economico, lo stesso si impegna a svolgere il servizio fino al momento dell'individuazione del nuovo operatore economico e comunque per almeno 45 giorni dal recesso.

E' altresì possibile da parte di Apes recedere dal contratto in qualsiasi momento in applicazione dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016.

### **13. Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo del servizio, da porre a base del confronto concorrenziale è pari a € 53.300,00 per la durata di quattro mesi e di ulteriori € 26.650, in caso di proroga. Gli oneri per la sicurezza sono compresi negli importi sopra indicati e ammontano rispettivamente a € 450,00 per i primi quattro mesi e € 225,00 per gli eventuali ulteriori due mesi e non sono soggetti a ribasso.

Ai suddetti importi dovrà essere aggiunta l'Iva secondo la percentuale di legge.

Tale compenso copre tutti i costi di gestione del servizio. Sono ad esclusivo carico dell'operatore economico tutte le spese del personale adibito al servizio, nessuna esclusa od eccettuata, ivi comprese le spese per assicurazioni obbligatorie, oneri di sicurezza, spese di formazione, hardware e cancelleria.

APES concede l'utilizzo gratuito dei locali già arredati, al piano terra dell'edificio posto in Pisa via E. Fermi n. 4, quale sede del FRONT OFFICE, nonché software per lo svolgimento del servizio.

Il soggetto affidatario sarà responsabile del corretto uso del locale e dei beni mobili di cui lo stesso è già provvisto, ed è tenuto alla custodia e conservazione degli stessi beni, con la diligenza del buon padre di famiglia. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente disposizione trovano applicazione le norme del codice civile di cui agli articoli da 1803 a 1812. Saranno, a carico di Apes i costi delle utenze: gas, energia elettrica, spese telefoniche e di collegamento internet, spese di pulizia dei locali e altri oneri di manutenzione ordinaria.

#### **Art. 14. Pagamenti**

I pagamenti saranno effettuati all'impresa in rate mensili dietro presentazione di fattura relativa alla prestazione svolta nel mese precedente all'emissione ed il relativo importo sarà corrisposto previa verifica dello svolgimento regolare del servizio, della regolarità contributiva (DURC) e dell'accertamento presso Agenzia delle Entrate Riscossione qualora ne ricorrano le condizioni.

L'aggiudicatario è soggetto alla L. 136/2010 con particolare riferimento all'art. 3 della stessa, recante :“Tracciabilità dei flussi finanziari”, e si impegna a comunicare alla Stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato e le ulteriori informazioni previste al comma 7 del sopra citato articolo. Qualora le transazioni derivanti dal relativo contratto avvengano senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane, lo stesso si intende risolto di diritto.

Il pagamento avverrà nel termine di 30 giorni dell'emissione della fattura, mediante bonifico bancario. La fattura dovrà essere emessa in formato elettronico ovvero in formato XML e dovrà obbligatoriamente transitare tramite il Sistema di Interscambio (SDI). Le fatture emesse con modalità diverse si intendono come non emesse, con le conseguenti responsabilità sia in capo al fornitore che al cliente. L'indirizzo PEC per la ricezione delle fatture elettroniche è il seguente: [fatturericevuteapes@apespisa.it](mailto:fatturericevuteapes@apespisa.it).

Le fatture dovranno essere intestate a: AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE – s.c.p.a. (A.P.E.S. s.c.p.a.) Via Enrico Fermi 4 56126 – PISA C.F. e P.IVA 01699440507 Codice destinatario: 0000000.

#### **15.Requisiti di partecipazione**

Possono partecipare al confronto concorrenziale per l'individuazione del soggetto cui affidare il servizio di organizzazione e gestione del FRONT OFFICE i soggetti in possesso dei requisiti indicati nella lettera di invito

#### **Art. 16. Non conformità e penali**

Sono considerate non conformità, ai sensi del presente capitolato:

1. tardiva apertura al pubblico dell'ufficio FRONT OFFICE per tre volte nel corso della durata del contratto (1 non conformità). Non concorrono all'attribuzione della presente non conformità le cause di forza maggiore non imputabili all'operatore;
2. Mancato inserimento delle pratiche acquisite nell'esercizio della propria attività, all'interno del gestionale CRM messo a disposizione della stazione appaltante, se non inserite nel termine di 10 giorni dalla contestazione; la non conformità verrà attribuita dopo tre contestazioni (1 non conformità) comunicate a mezzo pec.
3. Assenza del numero minimo degli operatori addetti al servizio per un periodo superiore a 10 anche non consecutivi (2 non conformità);

Nel caso di applicazione di una delle non conformità come sopra individuate, sarà richiesta una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo nel caso di inadempimento di cui al punto 2 o per ogni giorno di assenza per gli inadempienti di cui al punto 3. L'importo della penale sarà decurtato dal compenso dovuto all'appaltatore; nell'ipotesi in cui le penali superino l'importo del compenso, le stesse saranno recuperate mediante incameramento della cauzione definitiva.

Ferma restando l'applicazione delle penali sopra individuate, la Stazione appaltante accertate tre non conformità, potrà risolvere il contratto, pagando le prestazioni svolte fino al momento della risoluzione, riservandosi di chiedere l'eventuale risarcimento del danno subito.

#### **17. Rinvio**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, e nella lettera di invito trovano applicazione le norme del codice civile e le norme di cui al D.Lgs. 50/2016

## **Art. 18 clausole risolutive espresse**

In caso di inadempimento del presente contratto si applica l' art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

Nonostante quanto previsto dagli articoli precedenti per quanto riguarda la durata, ciascuna parte potrà dichiarare risolto in ogni momento il contratto in uno dei seguenti casi:

- a) in presenza di inadempimento rispetto ad uno degli obblighi sostanziali previsti in questo contratto, con particolare riferimento a quelli disciplinati all'art. 16.
- b) quando una delle parti sia sottoposta ad una delle procedure concorsuali;
- c) La violazione delle regole del Codice Etico e delle procedure e prescrizioni del modello organizzativo attinenti all'oggetto del presente contratto.

La risoluzione del contratto libera entrambe le parti dai relativi obblighi tranne per quanto riguarda il risarcimento del danno eventualmente dovuto alla Parte inadempiente. Essa tuttavia non produce effetti su quella parte del contratto che ha avuto regolare esecuzione.

### **CODICE ETICO**

Apes ha adottato un Codice Etico ed un Modello Organizzativo in attuazione del d.lgs. 231/2001. Il codice etico è consultabile sul sito [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it) sotto la voce carta sei servizi-bilanci-testi ufficiali. La violazione delle regole del suddetto codice etico e delle procedure e prescrizioni del su menzionato Modello organizzativo da parte dei fornitori attinenti all'oggetto del presente contratto, costituisce motivo di risoluzione di diritto del rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 del codice civile o di recesso anche senza preavviso del rapporto stesso.

### **FORO COMPETENTE**

Le parti convengono che per qualsiasi controversia adiranno esclusivamente al Foro di Pisa.

**Il Responsabile del Procedimento  
Sig. Enrico Quinti**



<b>OFFERTA ECONOMICA RELATIVA A:</b>	
Numero RDO	2647535
Descrizione RDO	SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELLA SOCIETÀ A.P.E.S.SCPA
Criterio di Aggiudicazione	Gara al prezzo piu' basso
Lotto	1 (SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELLA SOCIETÀ A.P.E.S.SCPA)
CIG	8444047804
CUP	Non inserito

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	
Nome Ente	A.P.E.S. S.C.P.A.
Codice Fiscale Ente	01699440507
Nome ufficio	DIRETTORE
Indirizzo ufficio	Via Enrico Fermi, 4 - PISA (PI)
Telefono / FAX ufficio	050505737 / 05045040
Codice univoco ufficio per Fatturazione Elettronica	
Punto ordinante	GROSSI CLAUDIO / CF:GRSCLD57C07G843B
Firmatari del contratto	MARCO PERUZZI / CF:PRZMRC75D11D815B

<b>FORNITORE</b>	
Ragione o Denominazione Sociale	CASAE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - IMPRESA SOCIALE
Forma di partecipazione	Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. a)
Codice Identificativo dell'Operatore Economico	06850380483
Codice Fiscale Operatore Economico	06850380483
Partita IVA di Fatturazione	6850380483
Sede Legale	VIA D. BARTOLONI N. 95 - EMPOLI (FI)
Telefono	0571922451
Posta Elettronica Certificata	coop.casae@pec.it
Tipologia impresa	Società Cooperativa

Numero di iscrizione al Registro Imprese/Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	06850380483
Data di iscrizione Registro Imprese/Albo Professionale	08/08/2018
Provincia sede Registro Imprese/Albo Professionale	FI
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	dp.firenze@pce.agenziaentrate.it
CCNL applicato / Settore	Cooperative sociali / gestione punti informativi per servizi all'utenza in materia socio-assistenziale
Legge 136/2010: dati rilasciati dal Fornitore ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari	
Nessun dato rilasciato	

<b>DATI DELL'OFFERTA</b>	
Identificativo univoco dell'offerta	6588913
Offerta sottoscritta da	PERUZZI MARCO
Email di contatto	coop.casae@pec.it
L'Offerta sarà irrevocabile ed impegnativa fino al	02/12/2020 00:00
<b>Contenuto dell'Offerta - Oggetto di Fornitura (1 di 1)</b>	
Bando	SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELLA SOCIETÀ A.P.E.S.SCPA
Categoria	Servizi di supporto specialistico
Descrizione Oggetto di Fornitura	Servizi di supporto specialistico (Scheda di RdO per fornitura a corpo)
Quantità	1
<b>PARAMETRO RICHIESTO</b>	<b>VALORE OFFERTO</b>
Servizio prevalente oggetto della RdO	Servizio di front-office
Tipo contratto	Acquisto
Prezzo complessivo della fornitura del servizio	42280
<b>Offerta economica per il lotto 1</b>	
Formulazione dell'offerta economica	Percentuali di ribasso

<b>PARAMETRO RICHIESTO</b>	<b>VALORE OFFERTO</b>
ribasso percentuale	<b>20,00000000%</b> <b>Venti/00000000</b>
Oneri di Sicurezza non oggetto di ribasso e non compresi nell'Offerta: <b>450,00000000 (Euro)</b>	
Costi di Sicurezza aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016, compresi nell'Offerta: <b>506,00000000 (Euro)</b>	

<b>INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE</b>	
Data Limite per Consegna Beni / Decorrenza Servizi	120 giorni dalla stipula
Dati di Consegna	Via enrico fermi 4Pisa - 56100 (PI)
Dati e Aliquote di Fatturazione	Codice IPA di Fatturazione Elettronica: . Aliquote: secondo la normativa vigente
Termini di Pagamento	30 GG Data Ricevimento Fattura

<b>SITUAZIONE DI CONTROLLO DI CUI ALL'ART. 2359 C.C.</b>
L'operatore economico non si trova rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale

<b>SUBAPPALTO</b>
Il Fornitore dichiara che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" non intende affidare alcuna attività oggetto della presente gara in subappalto

**Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla Richiesta di Offerta resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46,47 e 76 del d.P.R. n.445/2000**

- Il Fornitore è pienamente a conoscenza di quanto previsto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione relativamente alla procedura di acquisto mediante Richiesta di Offerta (artt. 46 e 50).
- Il presente documento costituisce una proposta contrattuale rivolta al Punto Ordinante dell'Amministrazione richiedente ai sensi dell'art. 1329 del codice civile, che rimane pertanto valida, efficace ed irrevocabile sino fino alla data sopra indicata ("L'Offerta è irrevocabile ed impegnativa fino al").
- Il Fornitore dichiara di aver preso piena conoscenza della documentazione predisposta ed inviata dal Punto Ordinante in allegato alla Richiesta di Offerta, prendendo atto e sottoscrivendo per accettazione unitamente al presente documento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 53 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, che il relativo Contratto sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al/ai Bene/i Servizio/i offerto/i, nonché dalle eventuali Condizioni particolari di Contratto predisposte e inviate dal Punto Ordinante, obbligandosi, in caso di aggiudicazione, ad osservarle in ogni loro parte.
- Il Fornitore è consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata, e l'Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta escute l'eventuale cauzione provvisoria; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula, questa potrà essere risolta di diritto dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.
- Per quanto non espressamente indicato si rinvia a quanto disposto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione; al Contratto sarà in ogni caso applicabile la disciplina generale e speciale che regola gli acquisti della Pubblica Amministrazione.
- Il Fornitore dichiara che non sussiste la causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 nei confronti della stazione appaltante e/o della Committente;
- Il Fornitore ha preso piena conoscenza del "Patto di Integrità", eventualmente predisposto dalla Stazione appaltante e/o dalla Committente, allegato alla richiesta di offerta, accettando le clausole ivi contenute e si impegna a rispettarne le prescrizioni;
- Il presente Documento di Offerta è esente da registrazione ai sensi del Testo Unico del 22/12/1986 n. 917, art. 6 e s.m.i., salvo che in caso d'uso ovvero ove diversamente e preventivamente esplicitato dall'Amministrazione nelle Condizioni Particolari di Fornitura della Richiesta di Offerta.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**

Il Proponente

Firmato digitalmente da Enrico Quinti

Data: 28/10/2020

---

Verifica di legittimità a cura dell'ufficio legale

Positiva

Firmato digitalmente da Paola Giampaoli

Data: 28/10/2020

---

Verifica di regolarità contabile a cura del Responsabile Risorse

Il presente atto non comporta una spesa

Firmato digitalmente da Teresa Serrentino

Data: 28/10/2020

---

Riproduzione cartacea del documento amministrativo informatico del APES s.c.p.a. firmato digitalmente da GROSSI CLAUDIO il 29/10/2020 ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 23ter del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale e s.m.i.