



**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**

### **Art. 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 Ape si 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 aperta di cui all'art. 60 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 e gestire il sistema di interconnessione telematica tra Apes e i Comuni soci, nonché creare e organizzare un sistema di FRONT OFFICE on-line con gli utenti e con eventuali stakeholder;

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 di FRONT OFFICE, dando vita a sedi distaccate in zona Valdera, Val di Cecina e zona del cuoio. Presso tali sedi dovrà essere garantita la presenza di un operatore secondo le modalità previste al successivo art.8. Tale operatore dovrà essere formato e in grado di adempiere a tutti i compiti di front office richiesti dell'ente. Lo sportello di front office decentrato ha il compito di strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure per agevolare l'utente all'accesso ai servizi Apes;

l'operatore economico dovrà garantire lo scambio di informazioni tra gli operatori del FRONT OFFICE e Apes, utilizzando l'applicativo CRM messo a disposizione dalla stazione appaltante per l'interconnessione con il soggetto appaltatore; nonché dovrà garantire lo scambio di informazioni con gli uffici casa dei Comuni del territorio;

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 verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

promuovere la mediazione e gestione dei conflitti condominiali;

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.

### **Art. 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.

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.

Nei locali oggetto del presente contratto è vietata qualsiasi attività che non sia conforme o strettamente connessa all'attività oggetto dell'appalto.

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, che verranno utilizzati dagli operatori del front office sia presso la sede di Apes che negli sportelli decentrati, sono a totale carico dell'operatore economico.

### **Art. 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.

#### **Art. 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 trasmesso 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 alla 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 ad aggiornare le procedure, anche con riferimento ad eventuali modifiche normative ed a rilevare eventuali problematiche e /o criticità nell'esecuzione della prestazione oggetto del servizio.

Al fine di predisporre un'offerta economica compatibile con l'attività di Apes, si invitano i concorrenti a prendere visione dell'allegato A del presente capitolato speciale.

#### **Art. 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;

#### **Art. 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 delle istanze 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 o il RUP, esaminata l'istanza o il reclamo invia la risposta agli operatori del FRONT OFFICE che, a loro volta, risponderanno agli utenti.

#### **Art. 7. Mediazione sociale**

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere attività di supporto alla mediazione sociale all'interno del patrimonio Erp gestito da Apes.

Il servizio richiesto consiste nel supportare i dipendenti di Apes nella gestione dei conflitti condominiali, promuovere il rispetto del regolamento d'utenza adottato da Apes, e favorire l'emergere delle risorse più positive tra gli abitanti per una migliore convivenza tra condomini.

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere attività di accompagnamento all'abitare al momento dell'inserimento dell'utente nel contesto abitativo dell'Erp. Tale attività è finalizzata a superare eventuali difficoltà di carattere burocratico, tecnico e relazionale con il nuovo contesto abitativo. L'accompagnamento può proseguire anche oltre la fase iniziale di inserimento, prevedendo un monitoraggio nel corso del tempo che si concentra in particolare sullo svolgimento delle procedure amministrative, sulla conduzione e manutenzione dell'alloggio e sui rapporti di vicinato. A ciò si aggiunge interventi su singoli nuclei, in particolare per le situazioni di maggiore difficoltà, attuando una comunicazione efficace e adeguata verso il singolo utente. Tale attività verrà determinata da Apes sulla base delle necessità rilevate e comunicata all'operatore economico, il quale, con autonomia organizzativa, attuerà l'attività sopra indicata all'interno degli orari di svolgimento del servizio proposto. L'operatore economico mensilmente dovrà produrre un report dettagliato della suddetta attività svolta.

Il FRONT OFFICE deve garantire un servizio di mediazione sociale che offre agli utenti un punto di ascolto e di raccolta di segnalazioni di disagi e problematiche che possono nascere all'interno dei diversi contesti abitativi, attuando buone pratiche per la prevenzione dei conflitti condominiali e l'eventuale gestione.

Il FRONT OFFICE deve promuovere e gestire attività di "portierato sociale" in accordo con Apes.

#### **Art. 8. Orari dell'ufficio e orari di apertura al pubblico**

L'operatore economico, al fine di predisporre un'offerta economica compatibile con l'attività di Apes, è tenuto a prendere visione sul sito istituzionale di Apes dell'organizzazione aziendale e dell'attività istituzionale svolta dalla società, con particolare attenzione agli orari di ricevimento al pubblico e di accesso telefonico che deve essere garantito almeno nelle fasce orarie dalle ore 8.30 alle ore 13:30 ( lunedì, mercoledì e venerdì) e dalle ore 8:30 alle ore 17:30 ( martedì e giovedì).

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.
Sede decentrata zona Valdera	n.1 operatore due volte a settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata zona del Cuoio	n.1 operatore alla settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata Zona Val di Cecina	n.1 operatore 2 volte al mese per almeno 2 ore.

Poiché l'accesso 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.

#### **Art. 9. Personale da assegnare all'URP 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);

Tali conoscenze, se possedute, dovranno essere indicate nell'offerta tecnica e accuratamente documentate.

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 Apeso 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.

Il concorrente si obbliga ad applicare nei confronti del proprio personale condizioni retributive e contributive non inferiori a quelle risultanti dal CCNL applicabile alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del contratto ed in genere ogni altro CCNL successivamente stipulato per la categoria anche se l'impresa non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse. L'Impresa è obbligata ad applicare i suindicati contratti anche dopo la loro scadenza e fino al rinnovo.

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. In assenza del referente le funzioni verranno svolte dal responsabile del procedimento.

#### **Art.10: 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. 11: 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**

#### **Art. 12. Modalità di affidamento del servizio**

Sono ammessi a presentare offerta tutti i soggetti singoli, consorziati, o temporaneamente raggruppati, che abbiano i requisiti indicati nel disciplinare di gara. La procedura di gara è quella indicata all'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e ss. mm.; il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 c. 3 del citato D.Lgs.

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.

#### **Art. 13. Durata del servizio e recesso**

L'affidamento del servizio di gestione del FRONT OFFICE ha la durata di quindici mesi a decorrere dalla data di stipulazione del relativo contratto. 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 tre mesi, 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.

#### **Art. 14. Corrispettivo del servizio**

Il corrispettivo annuale previsto per l'organizzazione, la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, da porre a base di gara è definito nell'importo complessivo di € 199.875,00 per la durata dell'appalto stabilita in 15 mesi. L'importo è comprensivo di € 450 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

Al suddetto importo 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. 15. Pagamenti**

I pagamenti saranno effettuati con cadenza mensile **dietro presentazione di fattura** relativa alla prestazione svolta nel mese precedente; 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**

#### **Art. 16. 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 all'art.8 del Disciplinare di gara.

#### **Art. 17. Criteri di valutazione per la selezione del soggetto gestore**

L'individuazione dell'operatore economico per l'affidamento del servizio sarà effettuata avvalendosi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art.95 c. 2 del d.lgs. 50/2016 e ss. mm.ii, da valutare in base ai seguenti elementi:

- A) progetto tecnico max 70 punti
- B) offerta economica max 30 punti

Il progetto tecnico sarà valutato in base agli elementi indicati nel disciplinare di gara.

#### **Art. 18. 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 del presente articolo. 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.

#### **Art. 18. Rinvio**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente progetto, e nel disciplinare di gara

trovano applicazione le norme del Codice Civile e le norme di cui al D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii.

#### **Art. 19. Clausole risolutive espresse**

In riferimento al contratto che verrà stipulato tra la stazione appaltante e l'impresa aggiudicataria, si applicano le ipotesi di risoluzione previste dall' art.108 del D.Lgs. 50/2016.

Nonostante quanto previsto dagli articoli precedenti per quanto riguarda la durata, la stazione appaltante potrà dichiarare risolto il contratto, oltre che nelle ipotesi previste dalla legge, in uno dei seguenti casi:

- a) in presenza di inadempimento rispetto ad uno degli obblighi sostanziali previsti dal contratto.
- b) quando la parte sia sottoposta ad una delle procedure concorsuali;
- c) in caso di 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.

#### **Art.20. Clausola sociale**

Ai sensi dell'art. 50 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii, considerato che il presente appalto è ad alta intensità di manodopera, al fine di consentire la stabilità del personale attualmente impiegato, l'aggiudicatario si impegna, nel caso in cui abbia necessità di effettuare nuove assunzioni, ad assumere i lavoratori già impiegati nell'appalto. Ciò a condizione che tali lavoratori abbiano le medesime qualificazioni (titoli di studio, esperienza maturata, abilitazioni professionali ecc..) offerte in sede di gara e semprechè l'impresa uscente non manifesti interesse a mantenere tali lavoratori alle proprie dipendenze.

#### **CODICE ETICO**

Apes ha adottato un Codice Etico ed un Modello Organizzativo in attuazione del d.lgs. 231/2001. Il codice Etico adottato dalla società è pubblicato sul sito internet di Apes: [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it) nella sezione amministrazione trasparente. La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico, ed in particolare quelli previsti nella parte VI avente ad oggetto "Rapporti con i partecipanti alle procedure di affidamento", è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dal presente appalto e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c, nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla società.

#### **FORO COMPETENTE**

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

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