

Milano



Comune
di Milano

DIREZIONE WELFARE E SALUTE

Area Domiciliarità

Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali

OGGETTO: SERVIZIO DI CONTACT CENTER - BACK
OFFICE E FRONT OFFICE - DI SUPPORTO
AGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO AL
REDDITO E TITOLI SOCIALI
CUP B41B20001130001

IL DIRETTORE DI AREA e RUP
Dott. Giuseppe Barbalace

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File
Rev. 1					



SOMMARIO

<i>SEZIONE 1</i>	4
<i>NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO</i>	4
ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
ART. 1.4 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO ...	5
ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO.....	8
ART. 1.6 – ONERI.....	9
ART. 1.7 – PROGRAMMAZIONE E TEMPISTICA DELLE ATTIVITÀ.....	9
ART. 1.8 – FIGURE PROFESSIONALI E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE.....	10
ART. 1.9 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI.....	12
ART. 1.10 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
<i>SEZIONE 2</i>	16
<i>DISCIPLINA CONTRATTUALE</i>	16
ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRALE DEL CONTRATTO.....	16
ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA.....	16
ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	16
ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL'APPALTATORE.....	17
<i>SEZIONE 3</i>	18
<i>DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE</i>	18
ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	18
ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	18
ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.	18
ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE.....	18
ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE.....	19
ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE.....	19
ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO.....	21
ART. 3.8 – PERSONALE.....	21
ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITA' SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI	23
ART. 3.10 – SICUREZZA.....	23
ART. 3.11 – SUBAPPALTO.....	24
<i>SEZIONE 4</i>	26
<i>DISCIPLINA ECONOMICA</i>	26
ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI.....	26
ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE.....	26
ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	27
ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI.....	28
ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	29
<i>SEZIONE 5</i>	31
<i>CAUZIONE E GARANZIE</i>	31
ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE.....	31
ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA.....	32



<i>SEZIONE 6</i>	34
<i>NORME FINALI</i>	34
ART. 6.1 – RISERVE E COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO.....	34
ART. 6.2 – RISOLUZIONE	35
ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO	36
ART. 6.4 – RECESSO	36
ART. 6.5 – RESPONSABILITA’	37
ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI.....	37
ART. 6.7 – FORO COMPETENTE.....	37
ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	37
ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE.....	37
ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI.....	38



SEZIONE 1

NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 1.1 – DISPOSIZIONI GENERALI

1. Le condizioni e modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive Sezioni del presente Capitolato Speciale e nell'offerta presentata in sede di gara.
2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato Speciale si rinvia alle disposizioni di Legge e di Regolamento vigenti in materia.

ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- | | |
|------------------------------|---|
| ➤ <i>Amministrazione</i> | Comune di Milano – Stazione Appaltante; |
| ➤ <i>Appaltatore</i> | l'Operatore Economico Esecutore del servizio; |
| ➤ <i>Capitolato Speciale</i> | il presente documento; |
| ➤ <i>Contratto</i> | il contratto stipulato tra l'Amministrazione e l'Appaltatore; |
| ➤ <i>Prestazione</i> | il servizio oggetto del presente documento; |
| ➤ <i>Codice</i> | il D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023< |
| ➤ <i>Regolamento</i> | DPR 207/2010 e smi per le parti ancora in vigore; |
| ➤ <i>RUP</i> | Responsabile Unico del Progetto; |
| ➤ <i>DEC</i> | Direttore Esecuzione contratto; |
| ➤ <i>USRTS</i> | Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali. |

ART. 1.3 – OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento del servizio di Contact Center – Front Office e Back Office – per il supporto all'erogazione degli interventi di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali gestiti dall'Area Domiciliarità della Direzione Welfare e Salute del Comune di Milano.

Ai fini del presente affidamento si considerano, in particolare, interventi di sostegno al reddito comunali quelle misure economiche, finalizzate al contrasto della povertà, erogate a cittadini riconosciuti come beneficiari in quanto in condizione di povertà e disagio, condizione attestata dal possesso di un ISEE al di sotto di un valore soglia (al momento il valore fissato è inferiore a 6.000,00 euro).

Nello specifico le 5 misure economiche rivolte agli utenti in condizioni di disagio attualmente previste sono:

1. MISURA 1 - Nuclei familiari con minore/i a carico;
2. MISURA 2 - Nuclei familiari composti da uno o più adulti, di età compresa tra i 18 e i 64 anni senza minori a carico e fino al 73% di invalidità;
3. MISURA 3 – Nuclei familiari in cui vi è almeno una persona in possesso di certificazione di disabilità e/o invalidità civile oltre il 73%;
4. MISURA 4 – Nuclei familiari in cui vi è almeno una persona con oltre 64 anni di età;



5. MISURA 5A e 5B: 5A - Interventi straordinari ed urgenti - 5B – Buoni Spesa e solidarietà alimentare - Nucleo familiare in condizione di grave marginalità e deprivazione, rivolte anche a cittadini senza fissa dimora, richiedenti asilo, rifugiati, profughi, ecc..

Costituiscono, altresì, interventi di sostegno al reddito gestiti dal Comune di Milano:

1. la prestazione sociale erogata da INPS denominata Assegno di maternità di cui all'art. 74 D. Lgs. 151/2001;
2. le nuove misure di inclusione sociale e lavorativa denominate Assegno di Inclusione e Supporto per la Formazione e il Lavoro introdotte dal D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni in legge 3 luglio 2023, n. 85;
3. il Bonus Elettrico per gravi condizioni di salute disagio fisico gestito tramite la Piattaforma SGAt;e;
4. i Contributi per interventi volti al superamento delle barriere architettoniche a favore delle persone con disabilità - effettuati in edifici privati.

Si considerano, sempre ai fini del presente affidamento, come Titoli Sociali, le misure di sostegno economico erogate dall'Area Domiciliarità a persone anziane e disabili a rimborso di quota parte delle spese sostenute per l'acquisizione di servizi sulla base di determinate fasce ISEE, anche erogate con fondi regionali e/o statali.

Al momento sono attivi i seguenti n.6 Titoli Sociali:

1. Linea 1 - interventi educativi erogati con progetti personalizzati (Progetti Educativi Individualizzati e Soggiorni Climatici per Persone con disabilità);
2. Linea 2 - interventi assistenziali per il sostegno al domicilio (Misura Regionale B2);
3. Linea 4 - Sostegno alla mobilità;
4. Contributi per il Dopo di Noi (Legge 112/2016);
5. Voucher autonomia per Persone Disabili e Anziani;
6. PROVI- Progetti di Vita Indipendente. Suddetti interventi vengono erogati a seguito di presa in carico dei servizi sociali attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato.

ART. 1.4 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

È richiesto all'Appaltatore di erogare un servizio di Contact Center – Back Office e Front Office rivolto, in via principale, ai richiedenti e beneficiari di queste misure, al fine di supportarli fornendo loro le informazioni necessarie e un adeguato orientamento per presentare le richieste relative agli interventi in oggetto o fornire riscontro puntuale rispetto all'esame della domanda presentata, e in via secondaria agli operatori dei punti di raccolta delle domande.

Nello specifico lo svolgimento del servizio avverrà attraverso l'esecuzione delle seguenti n. 8 attività:



1. Servizio di ORIENTAMENTO generale rivolto alla cittadinanza sulle varie tipologie di sostegni attivabili e sui requisiti di accesso previsti. Tale supporto può essere svolto in modalità multicanale: telefonicamente, via e-mail o presso la sede degli Uffici Comunali di via Sile 8;
2. Servizio di SUPPORTO tecnico e informativo alla cittadinanza nella fase di Presentazione delle Istanze – assistenza ai cittadini interessati per fornire loro le informazioni necessarie per poter presentare domanda di Sostegno al Reddito e/o Titolo Sociale.

Per aver accesso ai benefici economici delle misure di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali è necessario presentare domanda presso i canali previsti/punti di raccolta:

- I. Sito del Comune di Milano;
- II. Servizi sociali Professionali Territoriali (SSPT);
- III. Spazi WeMi;
- IV. Centri di Assistenza Fiscale (CAF) convenzionati;
- V. Uffici Postali;
- VI. INPS.

Le richieste vengono quindi caricate sugli applicativi informatici nei punti di raccolta.

Anche queste operazioni comportano una serie di attività di supporto, svolte dal Contact Center, così sintetizzabili:

- i. fornire informazioni agli operatori dei punti di raccolta e/o ai cittadini richiedenti, in merito ai diversi interventi che è possibile attivare;
 - ii. supporto nell'inserimento delle pratiche nell'applicativo informatico che possono riguardare questioni legate alla gestione delle credenziali di accesso e alle autorizzazioni di utilizzo degli applicativi informatici;
 - iii. supporto riguardo a problemi di funzionamento dell'applicativo nella fase caricamento delle richieste.
3. Servizio di SPORTELLO, aperto al pubblico almeno 4 giorni a settimana: presso la sede comunale di Via Sile 8, previo appuntamento, per la consegna di documentazione cartacea e le richieste di informazioni. Gli orari di apertura dello sportello dovranno essere modulati in funzione del numero di appuntamenti ricevuti.
 4. Gestione del CONTATTO con gli utenti che possono richiedere per telefono, direttamente presso gli uffici o via mail, informazioni sugli esiti delle domande presentate.

L'Appaltatore dovrà quindi fornire adeguato personale incaricato della gestione di queste attività di supporto, così come sopra esemplificato, in relazione ai rapporti con i vari punti di raccolta (Servizi Sociali Professionali Territoriali, Spazi WeMi, CAF, INPS, ecc.), i cittadini interessati e/o richiedenti, gli operatori dei servizi sociali, le ditte che forniscono gli applicativi informatici.

Risulta compresa nel servizio l'analisi dei moduli cartacei relativi alle domande, compresa la documentazione allegata: DSU e attestazioni ISEE, eventuale documentazione relativa allo stato di invalidità/disabilità o alla situazione occupazione del richiedente, ecc., nonché l'inserimento informatico delle pratiche di pagamento relativamente agli ammessi al beneficio.

Gli utenti destinatari del servizio si possono così individuare:

- a) cittadini interessati a ricevere informazioni sulle misure di sostegno al reddito e sui titoli sociali, in particolare rispetto ai requisiti di accesso, i tempi e le modalità di presentazione delle domande, i luoghi dove è possibile presentare richiesta;
- b) cittadini che hanno già presentato domanda di sostegno al reddito o di titolo sociale e hanno necessità di sapere lo stato della loro richiesta. In particolare, si potrà verificare la situazione in cui la richiesta è ancora in fase di valutazione da parte dell'Unità preposta, oppure, una volta valutate tutte le richieste, si potrà verificare l'esito e la posizione di graduatoria della domanda. Si tenga presente che le graduatorie vengono pubblicate sul sito web del Comune e ai cittadini richiedenti, viene inviata una formale comunicazione in merito agli esiti della domanda. In caso di non ammissione i cittadini esclusi hanno la possibilità di chiedere una revisione dell'istanza;
- c) operatori dei punti di raccolta che ricevono le richieste di sostegno al reddito e/o titoli sociali e/o forniscono informazioni in merito alle modalità di presentazione delle richieste: In particolare, si possono individuare i seguenti:
 1. Operatori dei servizi sociali incaricati del Segretariato Sociale che svolgono l'attività di ricevimento dei cittadini che si rivolgono ai servizi sociali territoriali, danno informazioni generali sugli interventi attivabili e raccolgono alcune domande di titoli sociali, utilizzano il gestionale dei servizi sociali denominato SISA;
 2. Operatori dei centri di assistenza fiscale, che forniscono informazioni sulle misure di sostegno erogate da INPS e raccolgono le domande per conto del Comune relative all'assegno di maternità utilizzando applicativi informatici propri e quelli messi a disposizione da INPS;
 3. Operatori degli spazi WeMi, che forniscono informazioni sulle misure di sostegno e i titoli sociali erogati dal Comune.
5. Nella fase di EROGAZIONE dei contributi, gli operatori del Contact Center saranno responsabili delle seguenti attività:
 - a. lavorazione di pratiche relative al Sostegno al Reddito e ai Titoli Sociali;
 - b. raccolta, controllo e verifica della corretta rendicontazione della spesa a rimborso da parte dei beneficiari dei Titoli Sociali sulla base degli importi previsti dagli Avvisi Pubblici;
 - c. utilizzo di file Excel e strumenti rendicontativi utili al monitoraggio dei contributi erogati;
 - d. gestione della fase di emissione di pagamento dei contributi (predisposizione degli elenchi dei nominativi per l'emissione dei ruoli di pagamento).
6. Attività di MONITORAGGIO post erogazione dei contributi:
 - a. Gestione delle richieste di informazioni sui pagamenti;
 - b. Accertamento dell'effettivo accredito dei contributi ai cittadini tramite verifica degli importi re-introitati e relativa ri-emissione del pagamento;
 - c. Elaborazione di report periodici su tutte le attività inerenti l'attuazione dei contributi di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali. Questa attività prevede: - raccolta



dei dati statistici – suddivisi per le 9 UMWT (Unità Milano Welfare Territoriali); - produzione di grafici, tabelle su base trimestrale/semestrale/annuale.

Per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio sono richieste competenze specifiche relative alla raccolta, all'elaborazione statistica e alla restituzione grafica dei dati attraverso l'utilizzo del Software Microsoft Excel (o equivalente - OpenOffice).

7. Supporto nelle attività di RENDICONTAZIONE dei contributi regionali erogati. Per quanto concerne la Misura B2, i Progetti Dopo di Noi, i Progetti di Vita di Indipendente, i Voucher Sociali e i Contributi per l'abbattimento delle Barriere Architettoniche è prevista una rendicontazione periodica dei contributi erogati tramite l'accesso e l'inserimento dei relativi dati nelle Piattaforme Informatiche di Regione Lombardia (DSPFlux, Bandi On Line, ecc.).
8. Ogni ALTRA ATTIVITÀ/DOCUMENTAZIONE utile all'attuazione delle Misure di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali secondo le necessità che verranno definite durante gli incontri periodici di monitoraggio tra l'Appaltatore e il DEC.

Tutte le fasi sopraelencate prevedono l'utilizzo delle piattaforme contabili e gestionali comunali e regionali e il rilascio di credenziali strettamente personali da parte dell'Area Domiciliarità Ufficio Sostegno al Reddito e Titoli Sociali che verranno disabilitate in caso di variazione del Personale. A tal fine è richiesto all'Appaltatore la dotazione di attrezzature informatiche – come richiesto all'art. 1.6 che siano idonee alla salvaguardia dei dati e al rispetto delle normative previste dal D. Lgs. 101/2018 e dal Regolamento Europeo GDPR 2016/679.

In particolare, il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà trattare i dati amministrativi/contabili attenendosi scrupolosamente alla normativa Privacy e all'obbligo di riservatezza (cfr. art. 6.10 del presente CSA).

Inoltre, l'Appaltatore si impegna a fornire le suddette prestazioni anche in uno scenario di riforma del sistema del sostegno al reddito coerentemente con quanto determinato dal Piano Nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà.

ART. 1.5 – IMPORTO DELL'APPALTO

1. L'importo dovuto per l'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, da sottoporre al ribasso percentuale offerto in gara, è pari a € 426.053,30 IVA esclusa. Oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a zero.
2. L'importo è calcolato sulla base della stima che costituisce documento di progetto.
3. L'aggiudicazione del servizio viene effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
4. L'appalto è aggiudicato a corpo.



ART. 1.6 – ONERI

Gli oneri in carico all'Appaltatore e all'Amministrazione sono i seguenti:

a. APPALTATORE:

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le prestazioni previste dal presente capitolato ed i relativi oneri, in particolare:

- tutti i costi per il personale impiegato ed eventuali spese per gli spostamenti del personale tra le sedi comunali e/o altri servizi coinvolti;
- tutti i costi per formazione e aggiornamento del personale;
- tutti i costi per le attività di raccordo con gli uffici/servizi e gli operatori comunali;
- tutti i costi relativi alle dotazioni informatiche da assegnare alle risorse destinate al servizio (caratteristiche minime richieste: notebook CPU > 2.6 GHZ MINIMO 4 CORE fissi CPU > 3.0GHZ MINIMO 4 CORE monitor da 23,5 pollici almeno, altre caratteristiche comuni per i pc RAM: MINIMO 8GB VELOCITA' MIN 3200MHZ SSD M.2 >128GB TPM 2.0), altre attrezzature mobili, rete mobile;
- tutti i costi per le attivazioni delle SPID necessarie per l'accesso alle Piattaforme digitali in uso.

b. AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri:

- la messa a disposizione in comodato d'uso gratuito dei locali e delle attrezzature/arredi del Comune di Milano nella sede di Via Sile 8. I locali messi a disposizione saranno ad uso esclusivo dell'Appaltatore;
- messa a disposizione di un numero telefonico comunale a disposizione dei cittadini;
- le utenze della sede (acqua, luce, linee telefoniche);
- gli applicativi informatici di base attualmente in uso dai servizi della Direzione;
- autorizzazioni e credenziali di accesso ai sistemi comunali e la formazione per l'utilizzo degli stessi.

Nessun altro onere sarà a carico dell'Amministrazione.

ART. 1.7 – PROGRAMMAZIONE E TEMPISTICA DELLE ATTIVITÀ

L'attività, di cui all'art. 1.4 oggetto del presente appalto, deve essere realizzata nella città di Milano secondo le modalità e i tempi che verranno concordati con il Comune.

Il servizio dovrà essere svolto indicativamente nella fascia oraria dalle ore 09:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì, salvo eventuali proposte migliorative dell'Appaltatore presentate in sede di progetto.

Il servizio dovrà essere operativo al massimo entro i 7 giorni lavorativi dall'affidamento del servizio.

L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi sempre in collaborazione e in costante raffronto con l'USRTS.

Eventuali ritardi, rispetto alle tempistiche di seguito indicate, dovranno essere segnalati e motivati al Responsabile dell'USRTS entro 1 giorno dal mancato evento.

Il mancato rispetto dei tempi indicati, o di quelli migliorativi eventualmente offerti in sede di progetto tecnico, e non puntualmente segnalati e motivati, comporterà l'applicazione di penali, previa debita contestazione all'Appaltatore.

ART. 1.8 – FIGURE PROFESSIONALI E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

Fermi restando gli obblighi di tutela occupazionale del personale dell'Appaltatore uscente (cfr. art. 3.8 punto 1), l'Appaltatore è tenuto a mettere a disposizione del personale qualificato per esplicare tutte le funzioni previste dall'art. 1.4 del presente Capitolato Speciale.

L'Appaltatore si impegna a svolgere le attività descritte all'art. 1.4 mediante l'impiego di un gruppo di lavoro composto da almeno 4 operatori full time equivalent (FTE):

- **n. 1 Coordinatore del servizio:** coordinatore di tutte le attività del Gruppo di lavoro con compiti organizzativi e gestionali.

Questa figura sarà il referente per i rapporti con l'Amministrazione Comunale. È richiesto il possesso di Diploma di istruzione secondaria superiore con esperienza almeno biennale nell'ultimo triennio in attività di coordinamento di team.

- **n. 3 Operatori** con competenze amministrative, contabili e di relazione con il pubblico per la gestione delle attività di cui all'art.1.4. e in possesso della qualificazione e dei titoli di studio di seguito elencati:

- Diploma di istruzione secondaria superiore, accompagnato da almeno 3 anni di esperienza specifica in servizi analoghi.

Per servizi analoghi si intende: attività amministrativa e/o attività contabile presso Pubbliche Amministrazioni/Aziende private/Enti del Terzo Settore.

È richiesta agli operatori ottima padronanza (livello avanzato di conoscenza) degli applicativi Office (Excel, Word e Power Point) per l'elaborazione di dati statistici, grafici, tabelle e Report a uso della Direzione.

I titoli di studio richiesti devono essere conseguiti in Italia, o se conseguiti all'estero, riconosciuti dallo Stato italiano (ovvero tradotti, legalizzati e accompagnati da dichiarazione di valore rilasciata ai sensi di legge). Il servizio sarà svolto dall'Appaltatore mediante propri operatori di ambo i sessi, adeguatamente preparati in relazione alle mansioni da svolgere ed al tipo di contesto in cui operano.

Agli operatori andrà assicurata una formazione, a cura dell'Appaltatore, integrata da una specifica formazione a carico dell'Amministrazione Comunale e finalizzata all'acquisizione di tutte le nozioni e informazioni operative necessarie allo svolgimento del servizio.

Gli operatori svolgeranno la propria attività presso la sede di Via Sile 8 o con modalità da remoto presso la sede dell'Appaltatore (nelle giornate di chiusura delle sedi comunali previste dalle Direttive dell'Ente sul Risparmio Energetico).



Le attività si svolgeranno secondo un calendario settimanale che prevede l'erogazione di tutti i servizi (ad eccezione dello Sportello) dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nella fascia oraria:

09:00-13:00;

14:00-18:00;

con possibilità di ampliamento della fascia oraria, qualora offerto dall'Appaltatore.

In tali orari dovrà essere garantita l'erogazione del servizio telefonico messo a disposizione dei cittadini, delle UMWT e dei Centri di Raccolta.

I servizi seguiranno il calendario delle chiusure degli Uffici comunali (festività).

L' Aggiudicatario dovrà garantire settimanalmente:

➤ **n. 35 ore** in attività di front e back office ad operatore;

➤ **n. 38 ore** per il Coordinatore del Servizio.

Dovrà sempre essere garantita la compresenza di almeno 3 risorse (operatori/coordinatore) negli orari sopraindicati.

Dovrà essere garantito, seppure con riduzione del personale, concordato con l'Amministrazione, il funzionamento dei servizi con funzionalità limitate, anche nel periodo delle festività natalizie/fine anno e durante il mese di agosto (tranne le festività).

Il Gruppo di lavoro presterà la propria attività senza vincolo di subordinazione al personale del Comune, curando lo svolgimento autonomo di tutti i compiti connessi al servizio secondo le indicazioni degli uffici dell'Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali.

L'Appaltatore è tenuto ad impiegare le risorse umane previste in sede di gara e si impegnerà a garantire carattere di stabilità alla composizione del gruppo.

In caso di motivata necessità di provvedere alla sostituzione del personale essa dovrà essere tempestivamente comunicata all'Amministrazione e avvenire con personale con skill professionali ed esperienze non inferiori a quelle del personale sostituito, assicurando per quest'ultimo un'adeguata formazione.

Il servizio sarà svolto dall'Appaltatore mediante propri operatori, adeguatamente preparati in relazione alle mansioni da svolgere ed al tipo di contesto in cui operano.

Inoltre, l'Appaltatore dovrà garantire, per i propri operatori, un'attività di formazione (oltre quella obbligatoria in base alle normative vigenti) nella misura di almeno 20 ore annue.

Tale formazione dovrà consentire al personale incaricato di svolgere in maniera efficace e professionale il servizio richiesto.

Dovrà essere inoltre garantito un idoneo e costante aggiornamento in occasione dell'introduzione di modifiche normative.

L'Appaltatore è tenuto a garantire lo svolgimento degli incontri on line su piattaforme interattive che consentano una partecipazione attiva qualora non sia possibile, causa emergenza sanitaria, lo



svolgimento nelle sedi messe a disposizione dall'Amministrazione. Per tale motivo è necessario dotare tutti gli operatori di idonea attrezzatura informatica.

Ove l'Amministrazione in sede di gestione del servizio, riscontrasse la non corrispondenza dell'esperienza posseduta dagli operatori con quanto richiesto nel presente art. 1.8, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla immediata sostituzione dell'operatore, con altro in possesso dei requisiti, di esperienza, dichiarati in sede di offerta tecnica.

ART. 1.9 – LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Obiettivi del servizio di cui alla presente procedura di gara sono:

- Incrementare l'efficienza della risposta e l'efficacia del servizio rivolto ai cittadini riguardo gli interventi di sostegno al reddito e dei titoli sociali, in relazione al supporto informativo e di orientamento sulle procedure per presentare richiesta o sulle pratiche già in corso;
- Fornire un'immediata attività di supporto ai Punti di Raccolta in relazione all'utilizzo degli applicativi informatici e sull'accesso agli interventi in oggetto;

I risultati attesi del servizio sono:

- incremento della qualità della risposta al cittadino, in relazione alle sue richieste informative;
- riduzione dei tempi di risposta nelle diverse fasi del processo dalla presentazione della domanda fino all'erogazione del contributo.

L'Operatore Economico dovrà garantire quali risultati minimi attesi il mantenimento dello standard di servizio in linea con il numero di attività svolte nel biennio 2021/2022.

Di seguito alcuni dati statistici – relativi al biennio 2021/2022 - connessi alle attività oggetto del presente Appalto:



ANNO	TIPOLOGIA CONTRIBUTO	NUMERO DOMANDE PRESENTATE	NUMERO DOMANDE ACCOLTE FINANZIATE	E
2022	Misure di Sostegno al Reddito (M1, M2, M3, M4)	16.104	4.479	
2021	Misure di Sostegno al Reddito (M1, M2, M3, M4)	10.434	4.293	
2022	Misura 5	1.179	1.179	
2021	Misura 5	906	906	
2022	Misura B2	2.257	1.225	
2021	Misura B2	1.539	1.348	
2022	Linea 4	290	280	
2021	Linea 4	258	258	
2022	Linea 1	205	190	
2021	Linea 1	191	191	
2022	Progetti Dopo di Noi	175	143	
2021	Progetti Dopo di Noi	255	207	
2022	Progetti di Vita Indipendente	11	11	
2021	Progetti di Vita Indipendente	14	14	
2022	Voucher Sociali Anziani/Disabili	201	56	
2021	Voucher Sociali Anziani/Disabili	69	69	
2022	Contributi Barriere Architettoniche	137	136	
2021	Contributi Barriere Architettoniche	126	121	

Nello specifico, i risultati attesi dovranno rispettare, per ciascuna attività, i seguenti livelli:

- ❖ **Servizio di SUPPORTO** tecnico e informativo alla cittadinanza nella fase di Presentazione delle Istanze – assistenza ai cittadini interessati per fornire loro le informazioni necessarie per poter presentare domanda di Sostegno al Reddito e/o Titolo Sociale.
 - supporto nell’inserimento delle pratiche nell’applicativo informatico che possono riguardare questioni legate alla gestione delle credenziali di accesso e alle autorizzazioni di utilizzo degli applicativi informatici;
 - supporto riguardo a problemi di funzionamento dell’applicativo nella fase caricamento delle richieste.



TEMPI DI RISOLUZIONE: entro 48 ore dalla segnalazione tramite Piattaforma ElixForm.

MODALITÀ DI VERIFICA: tramite Piattaforma Elixform.

- ❖ **Gestione del CONTATTO:** richiesta contatto a mezzo ticket CRM (Customer Relationship Management).

TEMPI DI RISOLUZIONE: risposta all'utente entro 72 ore dalla ricezione del ticket.

MODALITÀ DI VERIFICA: tramite Piattaforma CRM.

- ❖ Nella fase di **EROGAZIONE** dei contributi, gli operatori del Contact Center saranno responsabili delle seguenti attività:

- lavorazione di pratiche relative al Sostegno al Reddito e ai Titoli Sociali;
- gestione della fase di emissione di pagamento dei contributi.

RISULTATI ATTESI: predisposizione degli elenchi dei nominativi per l'emissione dei ruoli di pagamento entro 30 giorni dalla pubblicazione della relativa Graduatoria Definitiva.

MODALITÀ DI VERIFICA: tramite Piattaforma SIB (Sistema Informativo del Bilancio).

- ❖ Attività di **MONITORAGGIO** post erogazione dei contributi:

- Elaborazione di report periodici su tutte le attività inerenti l'attuazione dei contributi di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali (tabelle su base trimestrale/semestrale/annuale).

RISULTATI ATTESI:

Predisposizione dei report trimestrali entro il 03/04, 03/07, 03/10, 03/01 di ogni anno.

Predisposizione dei report semestrali entro il 06/07 e 07/01 di ogni anno.

Predisposizione dei report annuali entro il 15/01 di ogni anno.

MODALITÀ DI VERIFICA: invio dei report all'indirizzo email del DEC.

- ❖ Supporto nelle attività di **RENDICONTAZIONE** dei contributi regionali erogati.

RISULTATI ATTESI: Tempistiche per la rendicontazione:

Misura B2, i Progetti Dopo di Noi, i Progetti di Vita di Indipendente (su base trimestrale);

Voucher Sociali e i Contributi per l'abbattimento delle Barriere Architettoniche (su base annuale).

MODALITÀ DI VERIFICA: Invio Email di conferma del Sistema Informatico Regionale con i Report di avvenuta rendicontazione senza errori al DEC. La mail dovrà essere inviata entro 5 giorni dalle scadenze previste da Regione Lombardia.



ART. 1.10 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore si impegna a:

- svolgere il servizio tramite l'effettuazione delle attività descritte all'art. 1.7, condividendo gestione, metodologia, strumenti e processi di trattamento con i responsabili del Comune di Milano;
- effettuare l'attività presso la sede di Via Sile 8;
- nominare un Referente Unico, con le caratteristiche indicate all'art. 3.7 del presente Capitolato;
- esporre il logo del Comune di Milano, affiancandolo al proprio, nel materiale di comunicazione relativo al servizio svolto concordandone i termini con il Settore competente;
- informare preventivamente, illustrandone finalità, contenuti e modalità, il servizio competente, di ogni iniziativa avente carattere di comunicazione pubblica, che sia in qualsiasi modo connessa all'esecuzione del servizio.



SEZIONE 2

DISCIPLINA CONTRATTUALE

ART. 2.1 – DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRALE DEL CONTRATTO

1. Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto:
 - il presente Capitolato Speciale e il relativo allegato (Elenco Personale da Riassorbire);
 - *Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali - Art. 28 GDPR*;
 - la relazione tecnica-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserita il servizio;
 - la stima economica del servizio;
 - il quadro economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi.

ART. 2.2 – CONTRATTO A MISURA

OMISSIS

ART. 2.3 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti.
2. L'Appaltatore con la firma del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2^a, e 1342 c.c., tutte le clausole previste nel presente Capitolato, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate. In particolare, l'Appaltatore accetta espressamente e specificatamente per iscritto le seguenti clausole del capitolato Speciale: artt. 3.5 – 4.1 – 6.3.
3. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto. In ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 c.c..
4. Il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione. In particolare, allo scopo di evitare le occasioni di pratiche illecite e di distorsioni nelle gare di appalto di servizi/forniture, il Comune di Milano ha introdotto l'obbligo per tutti i partecipanti, pena l'esclusione dalla gara, di sottoscrivere e consegnare congiuntamente all'offerta il Patto di Integrità.
Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del contratto assegnato.
Il Comune di Milano verificherà l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.
5. L'appaltatore è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente,



voce “segnala gli illeciti”).

Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dall’art. 54 bis del D.lgs. 165/2001, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate ed ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di misure ritorsive eventualmente subite.

I subappaltatori e i subcontraenti, relativamente ai contratti afferenti l’esecuzione dell’appalto, sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall’art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all’apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce “segnala gli illeciti”).

L’ottemperanza agli adempimenti sopra riportati dovrà essere documentata dall’operatore economico alla stazione appaltante entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d’appalto (o dall’avvio d’urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella dei contratti di cui al precedente comma.

ART. 2.4 – PROCEDURE DI INSOLVENZA DELL’APPALTATORE

Nel caso di procedure di insolvenza dell’Appaltatore si applica la disciplina prevista dall’art. 124 del Codice dei Contratti.



SEZIONE 3

DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE

CONTRATTUALE

ART. 3.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione, redatto ai sensi dell'Art. 19 del D.M. 49/2018, a firma del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, e dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto), ed inviato via Pec all'Appaltatore, non viene restituito entro 2 giorni, via Pec, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal Direttore dell'esecuzione un nuovo termine, decorso inutilmente il quale l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.
2. La durata del contratto è di 24 mesi a decorrere dalla data di cui al paragrafo 1).

ART. 3.2 – MODIFICHE DELLA DURATA DELLA PRESTAZIONE

1. L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D. Lgs. 36/2023, si riserva la possibilità di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.

ART. 3.3 – EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.

1. L'Amministrazione, visto l'art. 17 commi 8 e 9 si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del Direttore dell'esecuzione e dell'Appaltatore anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'articolo 5.1. In tal caso il verbale di consegna indica le prestazioni che l'Operatore Economico deve immediatamente eseguire.
2. Nel caso di avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17 comma 8 e 9 del Codice, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP.

ART. 3.4 – VARIAZIONE DELL'ENTITA' DELLA PRESTAZIONE

1. Le prestazioni da fornire potranno essere aumentate o ridotte da parte dell'Amministrazione, per eventuali ulteriori esigenze, fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, così come previsto dall'art. 120 comma 9 del Codice, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.
2. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'articolo 5.1 dovrà essere adeguatamente integrata.



ART. 3.5 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE

1. Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa. La sospensione è disposta dal RUP o, nei casi di cui all'art. 121 comma 1 del Codice, dal Direttore dell'esecuzione se nominato, compilando apposito verbale sottoscritto dall'Appaltatore ed inviato al RUP. La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato la interruzione dell'esecuzione dell'appalto. In ogni caso, e salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'appaltatore, la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta un differimento dei termini contrattuali iniziali. All'Appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per le sospensioni disposte in conformità a quanto sopradetto.
2. Nel caso di sospensioni che superino 1/4 del periodo di esecuzione contrattuale e comunque sei mesi complessivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere la risoluzione del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga alla risoluzione, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati (Cfr art.121 comma 5 del Codice).

ART. 3.6 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE

1. In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

	OGGETTO	Valore percentuale penalità/Valore - importo
1	Per ogni giorno solare di ritardo nell'avvio della prestazione rispetto alla data di cui all'art. 3.1 "inizio e durata della prestazione", verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	1%
2	Per la mancata comunicazione da parte dell'appaltatore ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	0,5%
3	Per la mancata comunicazione al Comune di Milano entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella di stipulazione dei contratti di subappalto o subcontratti, dell'avvenuta comunicazione ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti	0,5%



	OGGETTO	Valore percentuale penalità/Valore - importo
	illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, verrà applicata una penale, da calcolarsi sull'importo contrattuale, del:	
4	Per ogni attività elaborata in modo non conforme a quanto previsto agli art. 1.4 e 1.7, nonché con il progetto tecnico presentato in sede di offerta	€ 400,00
5	Per ogni utilizzo di personale con esperienza non corrispondente a quanto previsto all'art.1.8 fermo restando l'obbligo alla sostituzione del personale e quanto previsto all'art. 6.2	€ 400,00
6	Per mancata formazione/aggiornamento del personale impiegato	€ 200,00
7	Per ogni ripetuta ed ingiustificata sostituzione del personale impiegato	€ 300,00
8	Per ogni utilizzo improprio di qualsiasi voglia notizia o dato di cui l'Appaltatore sia venuto a conoscenza nell'esercizio del compito affidato in particolare per quanto riguarda il rispetto della privacy, ferma restando la risoluzione prevista dall'art. 6.2	€ 500,00
9	Per ogni mancata esibizione di copia dei documenti idonei ad attestare il pagamento dei salari, nonché il versamento dei contributi del personale in servizio, ferma restando la risoluzione prevista dall'art. 6.2	€ 500,00
10	Per mancato raggiungimento dei livelli di servizio attesi per ciascuna attività prevista (art. 1.9 del presente CSA)	€ 500,00

2. Le penali non potranno essere comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.
3. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.
4. In caso di mancata presentazione o mancato accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.
5. È fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.
6. Le penali potranno essere applicate anche in caso di avvio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto.



ART. 3.7 – REFERENTI DELL'APPALTO

1. L'Appaltatore dovrà indicare, almeno 10 giorni prima dell'inizio della prestazione, i numeri telefonici (cellulare, fisso e indirizzo di posta elettronica) del proprio referente che dovrà essere sempre reperibile/i da parte dell'Amministrazione almeno **dalle ore 09:00 alle 19:00** tutti i giorni lavorativi per tutto il periodo contrattuale.
2. Il referente dovrà essere autorizzato, sin dall'inizio della prestazione, ad accogliere qualsiasi richiesta/segnalazione da parte dell'Amministrazione inerente il servizio in questione e a porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato e in particolare deve:
 - partecipare ad incontri preventivi con il Direttore dell'esecuzione per la programmazione della prestazione, gli eventuali correttivi e la messa a punto di strumenti di lavoro comune;
 - verificare e presidiare dal punto di vista organizzativo e operativo, l'andamento delle attività formative rispondendone della gestione;
 - provvedere a comunicare al Direttore dell'esecuzione tutte le informazioni e le variazioni che si dovessero verificare in corso di svolgimento dell'attività;
 - presidiare il personale mettendo in atto tutte le misure necessarie al corretto svolgimento delle attività e all'occorrenza provvedere alla sostituzione del personale indisponibile o non idoneo allo svolgimento delle attività;
3. l'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione, indicherà il referente amministrativo che curerà la parte relativa alle attività amministrative e contabili legate all'esecuzione del presente affidamento e rappresenterà l'unica interfaccia amministrativa dell'Amministrazione nei confronti dell'Appaltatore.

ART. 3.8 – PERSONALE

1. Obblighi dell'appaltatore

L'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.



L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza di quanto sopra detto, da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto stesso.

La documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali assicurativi ed infortunistici, nonché l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai lavoratori dipendenti e una dichiarazione in merito all'assolvimento ed al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore devono essere presentate dall'Appaltatore prima dell'inizio delle prestazioni e comunque entro 10 giorni dalla data di avvio delle stesse.

A garanzia di tale osservanza, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. (cfr Art.-11 comma 6 del Codice.)

Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione del saldo finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità, e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ottenimento da parte del RUP del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il medesimo trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, si applicherà la disciplina prevista dall'art. 11 comma 6 del Codice.)

In relazione a quanto previsto dall'art.57 del Codice, l'Appaltatore, a tutela dell'occupazione ed al fine di salvaguardia delle professionalità acquisite, s'impegna nell'ambito di un confronto, di concerto con l'operatore economico uscente e per il tramite delle associazioni imprenditoriali di appartenenza e delle organizzazioni sindacali territoriali e di categoria, a ricercare e favorire soluzioni che garantiscano la permanenza in servizio del personale dell'operatore economico uscente, ai sensi di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria.

L'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare al Direttore dell'Esecuzione **prima dell'inizio delle prestazioni** o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi dei lavoratori che eseguiranno le prestazioni, con le rispettive posizioni contributive, assicurative, previdenziali ecc., nonché l'indicazione dei contratti applicati e del livello di inquadramento.

L'Appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione, a seguito di specifica segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione.

Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Direttore dell'esecuzione, formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

L'appaltatore assume l'obbligo di fornire ai propri dipendenti apposito documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente.



Il documento di identificazione dovrà essere sempre in possesso dell'addetto ed essere esibito al Direttore dell'esecuzione, che svolgerà le funzioni di controllo.

Al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, l'aggiudicatario si impegna ed assicura, in caso di assunzione di manodopera per l'esecuzione della prestazione oggetto dell'appalto, di riservare una quota di personale con difficile accesso al lavoro (non inferiore al 10%): personale in mobilità o disoccupato a seguito di licenziamento, soggetti inoccupati ai sensi del Regolamento UE n. 651/2014, giovani e donne.

2. Doveri del personale

Le prestazioni contrattuali dovranno essere espletate con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano con deliberazione di Giunta Comunale n. 1369/2021, pena la risoluzione del contratto pertanto l'appaltatore dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

ART. 3.9 – AFFIDAMENTO DI ATTIVITA' SPECIFICHE A LAVORATORI AUTONOMI

1. L'Appaltatore dovrà effettuare apposita comunicazione alla stazione appaltante nel caso di affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi (ex art. 119 comma 3 lettera a) del Codice).
2. Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le prestazioni d'opera intellettuale o specialistiche. La prestazione principale non può essere oggetto di affidamento a lavoratori autonomi se non per segmenti operativi specialistici.

ART. 3.10 – SICUREZZA

1. L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.
2. L'Appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008).

Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione, è il Responsabile del Servizio di Protezione ubicato in Viale Tunisia n. 50 – 20124 MILANO (tel. 0248015228).



3. In caso di esecuzione delle prestazioni all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 26. comma 2 lettera a) e b) e art. 26 comma 3 del D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 a coordinarsi ed a cooperare con il Datore di Lavoro committente (o dirigente delegato).
4. **L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.**

ART. 3.11 – SUBAPPALTO

1. Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del Codice a cui espressamente si rinvia.
È nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera.
2. Il subappalto, dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento stante quanto statuito dall'art. 119 commi 4 e 5 del Codice.
Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:
 - ✓ che l'Appaltatore abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare parte della prestazione;
 - ✓ che l'Appaltatore provveda al deposito di copia autentica del contratto di subappalto presso l'Amministrazione almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con il subappaltatore;
 - ✓ che il contratto di subappalto contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010;
 - ✓ che l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto presso l'Amministrazione, trasmetta alla stessa Amministrazione la documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti richiesti per le prestazioni corrispondenti ai servizi da espletare in subappalto;
 - ✓ che non sussistano, nei confronti del subappaltatore o del cottimista, o dell'eventuale subappaltatore "a cascata" le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice dei contratti che saranno verificati nei termini e modalità previsti dal predetto Codice.
3. Nell'istanza di subappalto l'Appaltatore deve indicare se il subappaltatore intende subappaltare a sua volta. In tal caso l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto presso l'Amministrazione, dovrà trasmettere alla stessa Amministrazione la certificazione attestante che il subappaltatore e l'eventuale subappaltatore a "cascata" è in possesso dei requisiti generali e tecnico/economici richiesti per le prestazioni da realizzare, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile.
4. Al fine di garantire il controllo e la qualità delle prestazioni (e la sicurezza dei luoghi), non è ammesso un ulteriore livello di subappalto a "cascata" oltre il primo.
5. Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
6. Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82 e ss.mm. ii..



7. È fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010.



SEZIONE 4

DISCIPLINA ECONOMICA

ART. 4.1 – REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

1. A partire dalla seconda annualità è ammessa la revisione periodica dei prezzi ai sensi e per gli effetti dell'art. 60 del Codice dei contratti.
2. La revisione periodica del prezzo viene operata sulla base di una istruttoria condotta dal responsabile dell'esecuzione del contratto.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie pubblicati, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale. Così come riportato dall'articolo 60, comma 3, lett. b) e comma 4 del Codice.

3. A pena di decadenza, l'appaltatore presenta al Comune di Milano l'istanza di revisione prezzi entro sessanta giorni dal termine finale di esecuzione delle prestazioni.

ART. 4.2 – ANTICIPAZIONE

1. Si rinvia a quanto previsto dall'art. 125 comma 1 del Codice dei contratti pubblici.
2. L'aggiudicatario ha facoltà di richiedere l'anticipazione del prezzo calcolata sul valore delle prestazioni di ciascuna annualità contabile, stabilita nel cronoprogramma dei pagamenti.
3. L'anticipazione deve essere richiesta entro il termine di 15 giorni decorrente dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, con istanza corredata dalla relativa garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa e verrà erogata entro 15 giorni dall'effettivo inizio della prestazione.
4. L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso delle prestazioni, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte della Stazione Appaltante.
5. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione delle prestazioni non procede, per ritardi a lui imputabili, secondi i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

ART. 4.3 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A – FATTURAZIONE

- 1) La fatturazione del corrispettivo di cui all'art. 1.5 dovrà avvenire alle seguenti scadenze:
 - Fatturazione mensile posticipata (emissione fattura a decorrere dal 1° giorno del mese successivo a quello di espletamento della prestazione pari a **1/24** dell'importo contrattuale).
- 2) Ogni fatturazione dovrà essere preceduta dalla trasmissione via mail all'indirizzo di posta elettronica pss.sostegnoalreddito@comune.milano.it di una nota pro-forma con l'indicazione dettagliata delle prestazioni effettuate nel periodo, al fine della preventiva verifica di conformità delle stesse da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Ottenuto dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, l'importo del relativo Certificato di Pagamento, l'Appaltatore, ferma restando la facoltà di presentare contestazioni scritte, emetterà la fattura che dovrà essere accompagnata dall'elenco delle prestazioni eseguite di cui alla successiva lettera B punto 2.
- 3) La fattura elettronica dovrà essere intestata ed inviata a: COMUNE DI MILANO – Area Domiciliarità- Via Sile 8, Milano. Nella sezione “1.1.4 “CodiceDestinatario” di ciascuna fattura dovrà essere indicato obbligatoriamente il Codice Univoco Ufficio 39YM40 che identifica l'Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali del Comune di Milano sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.
- 4) Dal fatturato dei contraenti saranno detratte le eventuali penalità applicate.
- 5) La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:
 - a. I riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto contratto, PG contratto, altri dati comunicati dall'Amministrazione);
 - b. nella sezione 1.2.6 <riferimento amministrazione> il seguente codice identificativo dell'unità organizzativa competente per la gestione del contratto: 001870000199999;
 - c. nella sezione 2.1.2 Numero CIG (codice identificativo gara / numero CUP (codice unico di progetto));
 - d. l'importo contrattuale espresso in Euro;
 - e. eventuale esplicitazione di esenzione I.V.A. ai sensi di Legge;
 - f. tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente- Codice CAB – ABI – IBAN - ecc.);
 - g. ogni altra indicazione utile.
- 6) In caso di Associazione Temporanea d'Imprese la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascun operatore economico in proporzione alle attività effettivamente prestate. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della mandataria.



B – PAGAMENTI

- 1) Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto. Nel caso di avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza si richiama l'art. 17 comma 8 e 9 del Codice.
- 2) Maturate le condizioni contrattuali, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto **entro il termine di 7 giorni solari**, previo accertamento, confermato dal RUP, delle prestazioni effettuate in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni dei documenti contrattuali, calcola l'importo del corrispettivo dovuto, effettuando la trattenuta dello 0,5% di cui all'art. 11 comma 6 del Codice e provvede all'emissione del certificato di pagamento.
- 3) Il termine di pagamento della prestazione è di **30 giorni solari** decorrenti dalla data di emissione del certificato di pagamento da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto previa acquisizione della fattura e dell'acquisizione d'ufficio della documentazione attestante la regolarità contributiva dell'operatore. Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico, con spese e/o costi connessi a carico dell'Appaltatore, su conto corrente segnalato dallo stesso, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.
- 4) In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione.
- 5) In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 09/10/2002 n. 231 e s.m.i..
- 6) In occasione del primo pagamento utile l'Appaltatore dovrà comprovare l'avvenuta comunicazione di cui all'art. 2.3 punto n. 5 in materia di whistleblowing, in mancanza della quale il pagamento rimarrà sospeso fino all'adempimento di tale prescrizione.

C – SALDO FINALE

- 1) Il pagamento del saldo sarà effettuato non oltre 30 (trenta) giorni dall'emissione del certificato di verifica di conformità previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva e previa costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione della verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività dei medesimi.
- 2) La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5% di cui al precedente paragrafo B.
- 3) Anche il pagamento del saldo verrà effettuato ai sensi della Legge 136/2010 e con le modalità già indicate al precedente paragrafo B.

ART. 4.4 – CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

1. Ai sensi dell'art. 119, comma 1, del Codice è vietata la cessione anche parziale del contratto da parte dell'Appaltatore fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 comma 1 lett d) punto 2 del Codice.



2. Nei casi previsti dall'art. 120 comma 1, lett. d), punti 1) e 2), del e Codice le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi ai soggetti esecutori di contratti pubblici non hanno singolarmente effetto nei confronti della stazione appaltante fino a che il cessionario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia proceduto alle comunicazioni previste dall'articolo 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 11 maggio 1991, n. 187, e non abbia documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti dal Codice.
Nei sessanta giorni successivi la stazione appaltante può opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, laddove, non risultino sussistere i requisiti di cui alla documentazione antimafia prevista dal D.Lgs 159/2011.
Fermo restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i sessanta giorni senza che sia intervenuta opposizione, le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione producono, nei confronti della Stazione appaltante, tutti gli effetti loro attribuiti dalla legge.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di cessione, anche parziale, del contratto e/o l'utilizzo dello stesso ad Enti esistenti o costituendi ivi comprese le Aziende Partecipate del Comune alla gestione dei quali siano funzionali o anche indirettamente connesse le prestazioni oggetto del contratto.
4. È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e art. 6 dell'all. II.14 del Codice.

ART. 4.5 – CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica, hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità dei documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.
2. L'Appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire il RUP dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'appaltatore.
3. La verifica di conformità è conclusa non oltre 6 (sei) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, salvi i casi, individuati dall'allegato II.14 del Codice.
4. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo entro quindici giorni dal ricevimento. All'atto della firma, l'Appaltatore può iscrivere contestazioni rispetto alle operazioni di verifica di conformità.



5. Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità, si procede al pagamento del saldo e delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.
6. Il Certificato di verifica di conformità ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo trascorsi 2 (due) anni dalla sua emissione.



SEZIONE 5

CAUZIONE E GARANZIE

ART. 5.1 – CAUZIONE DEFINITIVA - APPALTATORE

1. L'Appaltatore è tenuto a prestare (art.117 del Codice), una garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale,
2. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.
3. La cauzione in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.
4. L'importo della cauzione definitiva sarà precisato nella lettera di richiesta documentazione per la stipulazione del contratto.
Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 106, comma 8, del Codice per la garanzia provvisoria.

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

Per usufruire di tale beneficio l'Appaltatore dovrà allegare alla garanzia fidejussoria copia/copie del/dei certificato/i autentico/i da un'autorità amministrativa o notaio.

5. La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso **dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro i 15 giorni sopra indicati, oltre che essere corredata da apposita appendice con la quale il garante dichiara di essere consapevole e di accettare che nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti con il Patto di Integrità, accertato dall'Amministrazione, potrà essere applicata la sanzione dell'escussione della cauzione.**
6. Le fideiussioni/polizze dovranno essere rese in favore del "Comune di Milano" e intestate all'Appaltatore; inoltre, dovranno essere presentate corredate **di autentica notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia, con assolvimento dell'imposta di bollo.**

La polizza potrà essere rilasciata anche da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'Art.161 del D.Lgs 24 febbraio 1998 n.58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.



7. La garanzia dovrà avere validità temporale fino all'emissione del Verifica di Conformità e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.
8. La garanzia dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore.
9. L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale dell'Amministrazione, senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'Appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.
10. L'Amministrazione potrà avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio, nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante l'appalto in confronto ai risultati della liquidazione finale.
11. In caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Appaltatore, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione definitiva per le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni, nonché per eventuali ulteriori danni conseguenti.
12. In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore.
13. La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico senza necessità di benestare dell'Amministrazione, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.
14. L'ammontare residuo pari al 20% dell'iniziale importo garantito deve permanere fino al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite.

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di ulteriore garanzia (117 comma 9 del Codice).

ART. 5.2 – POLIZZA ASSICURATIVA

1. L'Appaltatore è obbligato a produrre una polizza assicurativa RC (responsabilità civile) che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza per responsabilità civile per danni causati a terzi: persone (compreso il personale dell'Amministrazione), animali e cose, con esclusivo riferimento alla prestazione in questione, dovrà avere il seguente massimale:
 - Euro 3.000.000,00=(tremilioni/00).



2. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. **In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.**
3. Copia della polizza, specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni al R.U.P., unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.
4. La copertura assicurativa, che dovrà coprire anche i danni causati dalle imprese sub-appaltatrici, decorre dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione (art. 3.1).
5. Qualora l'appaltatore sia un RTI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.



SEZIONE 6

NORME FINALI

ART. 6.1 – RISERVE E COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO

1. Le controversie circa l'esatta esecuzione delle prestazioni dovute dei contratti di servizi e di fornitura continuativa o periodica di beni saranno risolte:

- a. per le riserve, applicando in quanto compatibili l'art. 210, 211 e 212 e agli artt. 34 e 7 dell'all.II.14 del Codice dei contratti secondo le procedure adottate dall'Amministrazione Comunale in base al proprio ordinamento interno;
- b. le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'esecutore. In ogni caso, sempre a pena di decadenza, le riserve sono iscritte per gli appalti misti anche nel registro di contabilità all'atto della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole nonché all'atto della sottoscrizione del certificato di collaudo mediante precisa esplicitazione delle contestazioni circa le relative operazioni.
Le riserve non espressamente confermate sul conto finale si intendono abbandonate.

Le riserve devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle quali esse si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità la precisa quantificazione delle somme che l'esecutore ritiene gli siano dovute.

La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi rispetto all'importo iscritto.

- c. Per le contestazioni relative agli aspetti tecnici, secondo la procedura di seguito descritta. Il DEC o l'appaltatore comunicano al RUP le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione; il RUP convoca le parti entro quindici giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del RUP è comunicata all'appaltatore, il quale ha l'obbligo di uniformarsi, salvo il diritto di iscrivere riserva nella contabilità in occasione della sottoscrizione del primo SAP utile.
Se le contestazioni riguardano fatti, il DEC redige in contraddittorio con l'appaltatore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata all'appaltatore per le sue osservazioni, da presentarsi al DEC nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni nel termine, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate. L'appaltatore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al RUP con le eventuali osservazioni dell'Appaltatore.



2. Per qualsiasi controversia, se non definita al comma 1, relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione, scioglimento del presente contratto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.2 – RISOLUZIONE

Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 122 comma 2, del Codice, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, nei casi previsti all'art. 122 – comma 1 del Codice;

1. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 Cod. Civ., in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.
2. Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art.1456 Cod. Civ., nei seguenti casi:
 - a. inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva; inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
 - b. inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
 - c. inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali (ex art. 6.9)
 - d. subappalto non autorizzato;
 - e. nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
 - f. ottenimento per due volte consecutive del Durc negativo.
 - g. il contraente venga diffidato due volte, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali.
 - h. la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a 15 giorni solari;
 - i. nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato;
 - j. il contraente utilizzi, nell'esecuzione dei Contratti, subforniture realizzate utilizzando pratiche di reclutamento e lavoro che violino la legislazione sulla tratta di esseri umani;
 - k. il contraente non informi l'Amministrazione Comunale di ogni fatto e di qualsiasi notizia riconducibile a possibili casi di traffico di esseri umani e/o violazione di norme a tutela degli stessi, riscontrata nell'esecuzione del contratto e/o nell'approvvigionamento di materiali e/o subforniture;
 - l. il contraente non collabori con l'Amministrazione in relazione a qualsiasi possibile indagine e/o informativa in merito alla violazione di norme in materia di tratta di esseri umani, fermo restando il tempestivo coinvolgimento delle Autorità competenti;
 - m. se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta per la firma del verbale di avvio dell'esecuzione, così come indicato all'art. 3.1;
 - n. mancata osservanza da parte del personale dell'Appaltatore e del subappaltatore del Codice di comportamento adottato dal Comune di Milano;
 - o. nell'ipotesi prevista dall'art. 104 comma 9 del Codice.



3. In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.
4. Nel caso di avvio delle prestazioni contrattuali in pendenza di stipulazione contrattuale, si potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni, qualora si verificassero ipotesi di grave inadempimento o fattispecie richiamate nel presente articolo.

ART. 6.3 – ESECUZIONE IN DANNO

1. Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altro operatore economico l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.
2. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

ART. 6.4 – RECESSO

1. Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88 – comma 4-ter e 92 – comma 4, del D.Lgs. 6 settembre 2011 n.159, l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 123 del Codice.
2. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R o altro mezzo equivalente (quale la Posta Elettronica Certificata). Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 (venti) giorni dal ricevimento di detta comunicazione.
3. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'Appaltatore un'indennità corrispondente a quanto segue:
 - prestazioni già eseguite dall'Appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione;
 - spese sostenute dall'Appaltatore;
 - valore dei materiali utili esistenti in magazzino
 - un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigenza dello stesso, siano rese disponibili da CONSIP, dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA), dal Centro Aggregatore della Città Metropolitana di Milano e dal Centro Aggregatore della Provincia di Brescia convenzioni ai sensi dell'art. 26 comma 1 della L. 488/1999 per il servizio oggetto del presente capitolato e i parametri di tali convenzioni risultino più favorevoli per l'Amministrazione rispetto a quelli del presente capitolato, l'Amministrazione chiederà al contraente di adeguarsi a predetti parametri. Nel caso in cui il contraente non dovesse acconsentire alla modifica delle condizioni economiche al fine di rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della L. 488/1999, l'Amministrazione, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite,



si riserva la facoltà di recedere dal contratto, previa formale comunicazione al contraente con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ART. 6.5 – RESPONSABILITA’

1. L’Appaltatore è responsabile nei confronti dell’Amministrazione dell’esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
2. È altresì, responsabile nei confronti dell’Amministrazione e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all’esecuzione del contratto, anche se derivanti dall’operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall’operato di eventuali subappaltatori.
3. È fatto obbligo all’Appaltatore di mantenere l’Amministrazione sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 6.6 – VIGILANZA E CONTROLLI

L’Amministrazione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l’esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni, e a tal fine:

- potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
- accedere a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto;
- Effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell’esecuzione della prestazione;

ART. 6.7 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

ART. 6.8 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

Per quanto non è contemplato nel presente capitolato, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore.

ART. 6.9 – STIPULAZIONE CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE

1. Il contratto sarà stipulato **in modalità elettronica** in forma pubblica a cura dell’ufficiale Rogante dell’Amministrazione. All’aggiudicatario sarà richiesta la disponibilità della firma digitale.
2. Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.
3. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico dell’Appaltatore.
4. Per quanto riguarda l’I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.



ART. 6.10 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

1. L'Appaltatore è tenuto ad osservare, nell'espletamento della prestazione affidata, nonché di quelle eventualmente aggiuntive realizzabili ai sensi del capitolato d'appalto o della legge, il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (d'ora in avanti GDPR), e il D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la privacy.
2. Ai sensi dell'art. 28 del GDPR l'Appaltatore assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi Responsabile).
3. Il Responsabile, in conformità alle istruzioni impartite dal Comune di Milano tratta esclusivamente i dati necessari all'espletamento della prestazione affidata e si obbliga ad osservare gli adempimenti derivanti da tale funzione. Mantiene riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, e si obbliga altresì a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della prestazione affidata.
4. Il Responsabile fornisce al Titolare le informazioni e i documenti richiesti, eventuali certificazioni di sicurezza, nonché relazioni sullo stato di attuazione della normativa e sul modello organizzativo adottato.
5. Il Responsabile deve adottare tutte le misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR secondo le istruzioni del Titolare il quale, in funzione di evoluzioni tecnologiche e/o normative, può richiedere ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle inizialmente previste senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Titolare stesso.
6. Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, autorizza le persone a trattare i dati in funzione delle finalità e nei limiti delle attività e prestazioni previste nel presente capitolato speciale d'appalto impegnandoli alla riservatezza. Il Responsabile si obbliga ad attuare le disposizioni in materia di Amministratore di sistema dettate dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 28/08/2008 e s.m.i..
7. Qualora la prestazione affidata lo richieda, il Responsabile si impegna a redigere l'informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR e a sottoporla al Titolare per l'approvazione, anche al fine di concordare le modalità con cui fornirla agli interessati.
8. Il Responsabile, per effetto delle attribuzioni conferite dal Titolare, in caso di eventuali violazioni del GDPR, nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, è perseguibile con le sanzioni previste dalla disciplina applicabile.
9. Il Responsabile risponde ai sensi degli artt. 2043 e 2049 C.C. per qualsiasi danno cagionato al Titolare o a terzi da atti, fatti o omissioni posti in essere in violazione delle disposizioni del GDPR e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali anche da parte dei propri incaricati del trattamento e dagli amministratori di sistema.



10. Il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del trattamento. Nel caso il Responsabile ricorra ad altro responsabile (Sub Responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, sul Sub Responsabile sono imposti, mediante contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati di cui al contratto tra il Titolare e il Responsabile del trattamento.
11. Per la disciplina di dettaglio in particolare riferita alla funzione di Responsabile del trattamento e ai rapporti negoziali con il Titolare si rinvia al contratto e al suo allegato denominato "Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali."

IL RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO

Dott. Giuseppe Barbalace