

SERVIZIO DI CALL CENTER

# Capitolato Speciale di Appalto

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO .....   | 3  |
| ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO DEL SERVIZIO.....                          | 3  |
| ART. 3 - FORMA DELL'APPALTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE .....                     | 4  |
| ART. 4 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....                              | 7  |
| ART. 5 - CAUZIONI .....   | 8  |
| ART. 6 - RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE.....   | 10 |
| ART. 7 - AVVALIMENTO.....   | 11 |
| ART. 8 - OBBLIGHI DERIVANTI DALL'AGGIUDICAZIONE - STIPULA DEL CONTRATTO .....     | 11 |
| ART. 9 - IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO .....                                   | 13 |
| ART. 10 - IL RESPONSABILE DELLA IMPRESA AGGIUDICATARIA.....                       | 13 |
| ART. 11 - OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA.....                               | 14 |
| ART. 12 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....                                | 14 |
| 12.1 Esecuzione del Servizio .....  | 14 |
| 12.2 Prestazioni occasionali.....   | 16 |
| 12.3 Personale.....   | 16 |
| ART. 13 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO - SVINCOLO DELLA CAUZIONE DEFINITIVA .....   | 17 |
| ART. 14 - REVISIONE PREZZI .....  | 18 |
| ART. 15 - RISCHI LEGATI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO E COPERTURA ASSICURATIVA..... | 18 |
| ART. 16 - PENALITÀ.....   | 18 |
| 16.1 Interruzione totale del servizio.....  | 19 |
| 16.2 Interruzioni parziali del servizio .....                                     | 19 |
| 16.3 Tempi di risposta .....  | 19 |
| 16.4 Chiamate abbandonate .....   | 19 |
| 16.5 Disservizi.....  | 19 |
| ART. 17 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO.....                               | 20 |
| ART. 18 - SUBAPPALTO .....  | 20 |
| ART. 19 - RISOLUZIONE E RECESSO.....  | 20 |
| 19.1 Risoluzione.....   | 20 |
| 19.2 Recesso .....  | 21 |
| ART. 20 - FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE.....                                | 22 |
| ART. 21 - DISPOSIZIONE FINALE.....  | 22 |

## ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La gara ha per oggetto la fornitura di un servizio in outsourcing di "Call Center" che consenta all'A.S.I.A. – Napoli SpA (d'ora in avanti denominata ASIA) di consolidare il proprio rapporto diretto con l'utenza. Tale servizio dovrà consentire di soddisfare al meglio le richieste di informazioni e/o recepire istanze, segnalazioni, reclami da parte dei cittadini e dovrà essere svolto utilizzando apposito software elaborato da ASIA, le cui caratteristiche sono riportate nella scheda tecnica di cui all'Allegato "A". In funzione di ciò la sala CED dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere predisposta per ospitare un server e degli apparati di rete di proprietà dell'ASIA, da collegare entrambi alla VPN ASIA.

In particolare costituiscono oggetto del servizio:

- § Informazioni relative ai servizi di igiene ambientale ed ai relativi regolamenti comunali ed ordinanze del sindaco di Napoli;
- § Prenotazioni servizi su chiamata;
- § Segnalazioni e richieste di intervento per servizi non ordinari;
- § Reclami relativi ai servizi di igiene ambientale ed ad ogni altra tematica ad essi collegata;
- § Qualunque attività abbia attinenza con i servizi svolti da ASIA.

Potrà inoltre essere previsto nel caso di richieste per le quali il servizio non disponga di risposta adeguata l'effettuazione di un servizio Recall. L'importo presunto a base di gara è pari a € 150.000,00 IVA esclusa.

L'impresa aggiudicataria non può per nessun motivo introdurre di sua iniziativa variazioni all'appalto, mentre ha l'obbligo di eseguire entro i limiti del quinto in più o in meno dell'importo contrattuale, tutte le variazioni qualitative e quantitative ritenute opportune dall'Amministratore Delegato dell'ASIA e da questo ordinate.

## ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO E INIZIO DEL SERVIZIO

La durata del contratto è stabilita in 24 mesi a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio, che dovrà risultare da un apposito verbale debitamente sottoscritto da un rappresentante dell'ASIA e da un rappresentante dell'Impresa aggiudicataria. L'inizio del servizio è previsto per il 02/05/2007 e comunque entro 7 (sette) giorni dalla stipula del contratto.

### ART. 3 – FORMA DELL'APPALTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà affidato mediante procedura aperta giusta autorizzazione dell'Amministratore Delegato dell'ASIA del 06/12/06 ai sensi del comma 1 dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/06. L'aggiudicazione dell'appalto avrà luogo secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 81 ed 83 del D. Lgs. 163/06 all'impresa che avrà conseguito il punteggio massimo, su base 100, secondo i seguenti elementi, elencati in ordine di priorità dei rispettivi punteggi:

A) Elemento Economico (offerta economica Ribasso offerto) \_\_\_\_\_ max 60 Punti

B) Elemento Qualitativo \_\_\_\_\_ max 40 Punti

I punteggi saranno così assegnati:

#### A) ELEMENTO ECONOMICO – RIBASSO

Ciascuna ditta dovrà offrire il massimo ribasso unico sul seguente listino prezzi :

| VOCE | DESCRIZIONE DELLA VOCE DI LISTINO  | PREZZO A BASE DI GARA € |
|------|--|-------------------------|
| 1    | CANONE ANNUO PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER (ART. 7 - 2° COMMA - LETTERE a), b), c), d) ed e) ) (*)   | 75.000,00               |
| 2    | COSTO ORARIO PER IL PROLUNGAMENTO DELL'ORARIO DI SERVIZIO (**)   | 22,00                   |
| 3    | COSTO ORARIO PER IL PROLUNGAMENTO DELL'ORARIO DI SERVIZIO DOPO LE ORE 20.00(**)  | 29,00                   |
| 4    | COSTO GIORNALIERO PER L'EFFETTUAZIONE DI SERVIZIO DOMENICALE E/O FESTIVO (**)  | 330,00                  |
| 5    | COSTO FORFAITTARIO UNITARIO PER SINGOLA CHIAMATA PER L'EVENTUALE SERVIZIO RECALL NEL CASO DI RICHIESTE INOLTRATE AL SERVIZIO CALL CENTER PER LE QUALI IL SERVIZIO NON DISPONGA DI RISPOSTA ADEGUATA (**) | 0,33                    |

(\*) da corrispondere in rate mensili identiche

(\*\*) prestazioni da effettuarsi solo su richiesta specifica dell'ASIA

Al massimo ribasso unico sul listino prezzi posto a base di gara saranno assegnati 60 punti ed agli altri un punteggio a scalare mediante la seguente formula

$$PI = \frac{PM \times (100 - RM)}{100 - RI}$$

RM = Massimo ribasso offerto

RI = Ribasso offerto dall'impresa i-ma

PM = Punteggio assegnato all'impresa che ha offerto il massimo ribasso

PI = Punteggio assegnato all'impresa i-ma

Non saranno ammesse offerte in aumento.

#### B) ELEMENTO QUALITATIVO

Ciascuna ditta dovrà inserire, così come specificato nel successivo art. 4 del presente CSA, nella busta "C" i curricula del personale, il numero di operatori da formare e la dichiarazione di Tempo medio di risposta proposto ai fini della valutazione del punteggio di cui al seguente punto "B1"; mentre nella busta "D" una relazione sul Progetto Generale del Servizio di Call Center dell'ASIA. La relazione dovrà essere redatta dalle imprese tenendo conto che saranno presi in considerazione, ai fini della valutazione, i sub-elementi di cui ai seguenti punti "B2 e B3":

##### B1) Qualità ed efficienza del servizio (busta C) max 20 punti

- a) Postazioni operatore. Verranno presi in considerazione il numero di operatori che riceveranno specifica formazione finalizzata all'erogazione del servizio di Call center di ASIA, nonché i curricula tipo di tali operatori. \_\_\_\_\_ max 10 punti
- b) Tempo medio di risposta proposto (intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata la selezione del numero verde e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente) \_\_\_\_\_ max 10 punti

##### B2) erogazione del servizio (busta D) max 15 punti

- c) Descrizione di come si intende erogare il servizio in caso di interruzione del collegamento tra ASIA e struttura di call center e/o di possibili indisponibilità del sistema centrale di ASIA,

##### B3) Strumentazione (busta D) max 5 punti

- d) indicazione di idonea strumentazione necessaria alla connettività con l'ambiente ASIA tale da consentire l'utilizzo dei dati e delle applicazioni residenti presso la

struttura tecnologica di ASIA stessa. La connessione della VPN ASIA è fornita dalla Fastweb e il tipo di collegamento è un ADSL UUL 640/256 Kbps UP 610/256 DOWN 640/256

Le prestazioni offerte non potranno essere inferiori a quelle previste dall'art. 12 del presente CSA devono intendersi come prestazioni minime. In caso di offerte tecniche che prevedano prestazioni inferiori a quelle di cui al citato art. 12, si procederà alla esclusione dalla gara. In caso di offerte tecniche che prevedano prestazioni identiche a quelle di cui al citato art. 12 verrà attribuito, nell'ambito di ciascun sub-elemento, un punteggio pari a 0.

Per la determinazione del punteggio relativo ai sub-elementi B1, B2 e B3 si prenderà in considerazione il progetto presentato che sarà oggetto di valutazione da parte della commissione di gara. Le modalità di assegnazione dei punteggi relativi agli elementi B1, B2 e B3 sono contenute nell'allegato B.

In una prima fase tutte le imprese partecipanti saranno sottoposte in seduta pubblica all'esame, da parte della Commissione di gara, della documentazione amministrativa presentata e contenuta nella "Busta A", di cui all'art. 4 del presente capitolato. Nella medesima seduta pubblica, l'ASIA provvederà ad effettuare il sorteggio di cui all'art. 48 del D. Lgs. 163/06 tra le imprese concorrenti ammesse a gara. Verranno sorteggiati un numero di imprese non inferiore al 10%, arrotondato all'unità superiore. L'ASIA si riserva la facoltà di effettuare la verifica documentale su tutte le imprese ammesse a gara. In tal caso non si darà luogo al sorteggio. Alle imprese sorteggiate verrà chiesto di comprovare i requisiti di capacità economico finanziaria, indicati nel punto III.2.2 del bando di gara mediante la presentazione dei bilanci degli esercizi relativi al triennio 2003/2005. Qualora uno o più concorrenti non dovessero fornire tali prove o queste ultime non dovessero confermare le dichiarazioni contenute nella domanda di partecipazione e nel resto della documentazione contenuta nella "Busta A", ASIA procederà alla loro esclusione dalla gara, all'escussione della cauzione provvisoria ed alla segnalazione del fatto all'Autorità per i provvedimenti di cui all'art. 6 comma 11 del D. Lgs. 163/06.

Compiuta tale verifica e trasmessi i relativi esiti alla Commissione di Gara, la Commissione stessa, procederà, in seduta non pubblica, alla valutazione dell'ELEMENTO QUALITATIVO mediante l'apertura prima della busta "C" e poi della busta "D" procedendo, nell'ordine suddetto, alle relative valutazioni. La Commissione di gara, valutato il contenuto delle offerte tecniche, formerà la relativa graduatoria.

Successivamente e nuovamente in seduta pubblica, la Commissione procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche ("Busta B"), di cui all'art. 4 del presente capitolato, e data lettura delle stesse, formerà la graduatoria delle offerte e considererà provvisoriamente aggiudicataria l'impresa che avrà conseguito il massimo punteggio risultante dalla sommatoria dei punteggi attribuiti agli elementi A+B1+B2+B3 previa verifica



della congruità delle offerte ai sensi del comma 2, art. 86 D. Lgs 163/06. In ogni caso la stazione appaltante si riserva la facoltà di valutare la congruità delle offerte pervenute ai sensi del comma 3 dell'art. 86 D. Lgs 163/06.

Contestualmente alla verifica della potenziale anomalia delle offerte e/o della loro congruità, verrà richiesta all'aggiudicatario provvisorio ed al concorrente che segue in graduatoria, qualora non siano compresi tra i soggetti sorteggiati nella prima seduta pubblica, la produzione della documentazione di cui all'art. 48 D. Lgs. 163/06, che dovrà essere presentata entro dieci giorni dalla formulazione della graduatoria delle offerte. Qualora essi non forniscano le suindicate prove o non confermino le dichiarazioni contenute nella domanda di partecipazione e nel resto della documentazione costituente l'intera offerta, ASIA procederà alla loro esclusione dalla gara, all'escussione della cauzione provvisoria ed alla segnalazione del fatto all'Autorità per i provvedimenti di cui all'art. 6 comma 11 del D. Lgs. su richiamato.

Nel caso in cui più imprese abbiano conseguito lo stesso punteggio complessivo, l'ASIA si riserva di aggiudicare il servizio a quell'impresa che abbia conseguito il massimo punteggio relativamente all'ELEMENTO ECONOMICO – "A". In caso di ulteriore parità il Presidente della Commissione provvederà ad aggiudicare tramite sorteggio. Le modalità di sorteggio verranno decise dal Presidente della commissione aggiudicatrice.

L'ASIA si riserva la facoltà insindacabile sia di non procedere all'aggiudicazione e/o non provvedere all'appalto, sia di non convalidare l'aggiudicazione della gara per irregolarità formali, per motivi di opportunità e comunque nell'interesse pubblico e dell'Azienda stessa. Nelle suddette ipotesi l'esperimento si intenderà nullo a tutti gli effetti e le imprese concorrenti, o l'impresa provvisoriamente aggiudicataria, non avranno nulla a pretendere per la mancata aggiudicazione e/o affidamento dell'appalto.

#### ART. 4 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Per partecipare alla gara le Imprese concorrenti dovranno far pervenire, in qualunque modo, all'A.S.I.A. – NAPOLI S.p.A. Direzione Acquisti Via Antiniana 2/A – 80078 Pozzuoli (NA) – entro e non oltre il termine indicato nel Bando di Gara, un plico, idoneamente sigillato, recante l'intestazione dell'Impresa concorrente, e sul quale dovrà essere apposta la dicitura "GARA N. 115/DA/2006 SERVIZIO DI CALL CENTER". Del giorno e ora di arrivo del suddetto plico faranno fede le annotazioni apposte dall'Ufficio Protocollo Generale di ASIA. Il plico dovrà contenere al suo interno 4 (quattro) buste, a loro volta idoneamente sigillate e contrassegnate rispettivamente dalla dicitura BUSTA "A", BUSTA "B", BUSTA "C" e BUSTA "D".

La Busta "A", recante la dicitura "GARA N. 115/DA/2006 – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA", dovrà contenere:



ISO 9001 - Cert. n.2851/0



- a) Tutta la documentazione di cui al punto III.2.1 del bando di gara;
- b) n. 2 dichiarazioni bancarie di cui al punto III.2.2. lett. c) del bando di gara;
- c) tutta la documentazione di cui al punto III.2.3 del bando di gara;
- d) copia del presente capitolato speciale e dei relativi allegati, timbrati e firmati in ogni pagina, in segno di accettazione, dal legale rappresentante dell'impresa partecipante;
- e) garanzia a corredo dell'offerta (c.d. cauzione provvisoria) prestata secondo gli importi e le modalità di cui al successivo art. 5 del presente CSA.

La Busta "B" contenente la sola offerta economica, recante la dicitura "GARA N. 115/DA/2006 - OFFERTA ECONOMICA". Tale offerta dovrà essere presentata utilizzando il MODELLO 2 - OFFERTA ECONOMICA. L'impresa dovrà produrre dichiarazione del ribasso offerto sul listino prezzi posto a base di gara, da indicare in percentuale, sia in cifre che in lettere, datata e firmata dal titolare o dal legale rappresentante. La percentuale dovrà limitarsi ai centesimi e non estendersi ai millesimi; in tale ipotesi si terrà conto solo della parte centesimale. Ove vi sia discordanza tra quanto indicato in cifre e quanto indicato in lettere prevarrà l'indicazione più vantaggiosa per l'ASIA.

Non saranno ammesse a gara offerte in aumento o sottoposte a riserve e/o condizioni.

L'offerta dovrà intendersi valida e vincolante per gg. 180 dalla data di presentazione delle offerte.

La compilazione dell'offerta rimane ad esclusiva responsabilità dell'impresa concorrente, per cui eventuali errori di calcolo, scrittura o altro, non potranno essere eccepiti dall'impresa medesima.

La Busta "C", recante la dicitura "GARA N. 115/DA/2006 – ELEMENTO B1" dovrà contenere i curricula del personale, il numero di operatori da formare e la dichiarazione di velocità media proposta.

La busta "D" recante la dicitura "GARA N. 115/DA/2006 – ELEMENTI B2 e B3" dovrà contenere la documentazione progettuale valida ai fini della valutazione dei punteggi di cui agli elementi qualitativi B2 e B3 dell'art. 3 del presente CSA.

## ART. 5 – CAUZIONI

L'offerta è corredata dalla cd. cauzione provvisoria, prestata quale garanzia della veridicità delle dichiarazioni rese in sede di gara, del rispetto dei canoni di buona fede per tutta la procedura, nonché della stipula del contratto. Il valore di tale garanzia è pari al 2% dell'importo totale presunto a base di gara. L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI



CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di riunione di concorrenti, la cauzione provvisoria dovrà essere prestata, congiuntamente, da tutte le imprese riunite o, in alternativa, dalla sola impresa mandataria, nell'interesse anche delle imprese mandanti, con l'espressa indicazione che l'oggetto della garanzia riguarderà anche il mancato adempimento degli obblighi ed oneri inerenti alla partecipazione alla gara da parte delle suddette imprese mandanti

La garanzia di che trattasi dovrà essere presentata sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente. La cauzione può essere costituita in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'ASIA. La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Tale cauzione provvisoria dovrà avere validità 180 giorni dalla data prevista per la presentazione delle offerte. Essa deve essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia per ulteriori 180 giorni nel caso in cui alla prima scadenza non sia intervenuta l'aggiudicazione definitiva e su richiesta di ASIA nel corso della procedura. Ai sensi del combinato disposto degli artt. 75 comma 8 e 113 comma 2 del D. Lgs. 163/06, l'offerta è altresì corredata, a pena di esclusione, dall'impegno di un fideiussore a rilasciare, a garanzia per l'esecuzione del contratto, la cd. cauzione definitiva, sotto forma esclusivamente di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario.

A garanzia di tutti gli obblighi derivanti dal presente capitolato le Imprese aggiudicatrici sono obbligate a costituire una garanzia fideiussoria (cd cauzione definitiva) sotto forma esclusivamente di fideiussione bancaria o polizza assicurativa, pari al 10% del prezzo di aggiudicazione avente validità sino allo scadere del termine di cui al secondo comma dell'art. 29 del D. Lgs. 276/03 (12 mesi dalla cessazione dell'appalto), fatte salve le modalità di svincolo di cui al successivo art. 13. L'elenco delle compagnie assicurative autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni è disponibile sul sito [www.isvap.it](http://www.isvap.it). 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 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento. In caso di riunioni di concorrenti, la cauzione definitiva dovrà essere presentata, su mandato irrevocabile dall'Impresa mandataria o capogruppo, in nome e per conto di tutti i concorrenti che ne rispondono in solido con l'impresa mandataria. La garanzia di che trattasi dovrà essere

corredata dalla autenticazione della firma nonché dalla attestazione dei poteri in capo al garante, eseguita da pubblico ufficiale secondo la normativa vigente.

La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte dell'ASIA, che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Entrambe le garanzie (provvisoria e definitiva) dovranno riportare l'indicazione del numero e dell'oggetto della gara, e dovranno contenere:

- a) Espressa menzione degli eventi garantiti;
- b) la clausola di rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- c) la clausola di rinuncia al termine di cui al primo comma dell'art 1957 cc;
- d) la clausola di rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 cc, comma 2;
- e) la dichiarazione che le somme garantite sono esigibili a semplice richiesta scritta da parte dell'ASIA, ed entro 15 giorni, senza che vengano opposte eccezioni di qualsiasi natura e genere.

## ART. 6 – RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE

Sono ammesse a partecipare imprese appositamente e temporaneamente raggruppate secondo le modalità previste dall'art. 37 del D. Lgs. 163/06.

In caso di ATI ciascuna delle imprese partecipanti dovrà presentare l'intera documentazione e possedere i requisiti richiesti dai punti III.2.1) lett. a), b) c), nonché III.2.2 lett. c) del Bando di gara; i requisiti di cui ai punti III.2.2. lettere a), b), dovranno essere posseduti dalle imprese componenti l'ATI in percentuale identica a quella di partecipazione al raggruppamento temporaneo; i requisiti di cui al punto III.2.3 del bando di gara, dovranno essere posseduti dall'ATI nel suo complesso.

La “cauzione provvisoria” dovrà essere presentata secondo le modalità di cui al precedente art. 5. La copia del presente capitolato speciale e dei relativi allegati, dovrà essere timbrata e firmata, in ogni pagina, da tutte le imprese componenti l'ATI.

È consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui all'articolo 34, comma 1, lettere d) ed e), anche se non ancora costituiti. In tal caso l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza

ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

L'offerta dovrà specificare le prestazioni oggetto dell'appalto che saranno eseguite dalle singole imprese. A tal proposito, a norma del comma 13 dell'art. 37 del D. Lgs. suindicato, i concorrenti riuniti devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento. Ai sensi del D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, non è richiesta l'autenticazione della sottoscrizione, ma il legale rappresentante dovrà allegare semplice copia fotostatica di un proprio documento di identità.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti. I consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettere b) e c) del D. Lgs. 163/06 sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.

#### ART. 7 - AVVALIMENTO

Il concorrente può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti economico-finanziari ovvero tecnico-organizzativi nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 49 del D. Lgs 163/2006.

#### ART. 8 - OBBLIGHI DERIVANTI DALL'AGGIUDICAZIONE - STIPULA DEL CONTRATTO

L'aggiudicazione provvisoria, pronunciata dalla Commissione di gara, è sottoposta alla definitiva approvazione degli atti da parte di ASIA. L'aggiudicazione definitiva avverrà previa valutazione della documentazione presentata ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. 163/06, nonché dell'art. 6 del presente CSA.

Entro 10 gg. dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva l'impresa aggiudicataria dovrà presentare:

- a) a garanzia degli obblighi derivanti dal presente capitolato, cauzione definitiva prestata secondo le modalità e gli importi indicati nell'art. 5 del presente CSA. Tale cauzione sarà svincolata secondo le modalità indicate nel successivo art. 13 del presente CSA;
- b) polizze assicurative di cui all'art. 15 del presente CSA;
- c) certificato di regolarità contributiva (DURC) rilasciato dall'INPS/INAIL;

- d) in caso di ATI scrittura privata autenticata o documentazione notarile di costituzione in raggruppamento temporaneo;
- e) modello “Obblighi in materia di sicurezza sul lavoro”, debitamente compilato e sottoscritto in segno di accettazione. In caso di avvalimento o subappalto, tale documento dovrà essere sottoscritto anche dalla impresa ausiliaria o subappaltatrice;
- f) il proprio documento di valutazione dei rischi, redatto ai sensi dell’art. 4 - comma 2 del D. Lgs. 626/94;
- g) Elenco del personale che verrà impiegato per l’esecuzione del servizio oggetto del presente CSA;
- h) nonché ogni documentazione occorrente e/o richiesta nel presente capitolato con relativi allegati e quant’altro ritenuto necessario dalla normativa vigente.

L’efficacia dell’aggiudicazione definitiva è condizionata dalla verifica del possesso di tutti i requisiti di cui al Bando di gara.

Entro 60 giorni dalla comunicazione dell’aggiudicazione definitiva, ricevuta la documentazione richiesta, effettuati i controlli di cui al comma precedente ed espletate le formalità di cui agli artt. 11 comma 10 e 79 comma 5 del D. Lgs 163/06, si procederà alla sottoscrizione di un formale contratto di appalto, riportante le clausole del capitolato e degli atti di gara. Tutte le eventuali spese di contratto, di scritturazione, bollo o altro nonché le imposte e tasse di qualunque natura ed ogni altra spesa per atti inerenti o conseguenti alla fornitura, sono a totale carico dell’impresa aggiudicataria.

In aggiunta alle verifiche di cui sopra, l’ASIA si riserva altresì di procedere nei confronti dell’impresa aggiudicataria alle verifiche di cui all’art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000 con riferimento alle autocertificazioni presentate in sede di gara.

Nel caso di:

- a) mancata presentazione della cauzione definitiva;
- b) mancata presentazione della documentazione richiesta;
- c) esito negativo delle verifiche sul possesso dei requisiti di cui al Bando di Gara;
- d) esito negativo, precedente alla stipula del contratto, delle verifiche ai sensi dell’art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000;
- e) mancata stipula del contratto da parte dell’impresa aggiudicataria;

l’ASIA dichiarerà decaduta l’aggiudicataria ed incamererà la cauzione provvisoria prestata dall’impresa per la partecipazione alla gara, fatto salvo il diritto dell’ASIA di agire per il risarcimento del maggior danno. In tal

caso l'ASIA avrà facoltà di procedere all'aggiudicazione alla prima impresa in posizione utile nella graduatoria delle offerte presentate.

## ART. 9 – IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Assume le funzioni di Responsabile del Procedimento (RP), ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. 163/06, l'avv. Giancarlo Avorio - Responsabile del Servizio Gare Appalti e contratti - per la fase dell'evidenza pubblica, dalla pubblicazione del bando alla stipula del contratto e il Sig. Vincenzo Russo – Responsabile del Servizio Rapporti Istituzionali - per la fase dell'esecuzione del contratto e per tutta la sua durata.

In particolare al RP come sopra individuato dovranno essere inviate tutte le comunicazioni inerenti l'appalto. Il RP avrà quale unico interlocutore, nella fase dell'esecuzione per tutto ciò che riguarda il servizio di cui trattasi, il responsabile designato dalla impresa aggiudicataria di cui al successivo art. 10.

Al RP è affidata la vigilanza sulla corretta esecuzione del contratto d'appalto. Il RP, in particolare, potrà procedere a verifiche ispettive senza obbligo di preavviso presso la sede del call center e, se del caso, a comminare eventuali penali come da CSA.

## ART. 10 - IL RESPONSABILE DELLA IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'impresa aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo del responsabile dell'appalto che rappresenterà il referente dell'ASIA nei rapporti con la impresa aggiudicataria ivi comprese eventuali contestazioni inerenti lo svolgimento del servizio. Il responsabile dovrà garantire la sua reperibilità fornendo a tal fine i recapiti telefonici, fisso e radiomobile (cellulare), nonché del fax e dell'email. Le comunicazioni nei confronti della impresa per il tramite del responsabile da questa nominato si riterranno formalmente operate a tutti gli effetti mediante l'invio di comunicazione a mezzo fax o email.

Il responsabile del servizio è tenuto a verificare la perfetta esecuzione dell'appalto. Il personale che opera alle dipendenze della impresa riceverà ed è tenuto ad osservare esclusivamente le disposizioni impartite dal responsabile in argomento. Qualora l'ASIA in occasione di proprie verifiche rilevasse inadempienze contrattuali relative all'espletamento del servizio, senza aver ricevuto alcuna comunicazione in merito, procederà a formale contestazione scritta. Per tali inadempienze saranno comminate direttamente le penali previste al successivo art. 16. Tutte le disposizioni relative allo svolgimento del servizio saranno comunicate al Responsabile dell'Impresa aggiudicataria dal Responsabile del procedimento o da persona da questi delegata. Il personale dell'impresa



aggiudicataria impiegato nell'appalto non sarà obbligato ad eseguire le disposizioni richieste da personale ASIA in modalità diverse.

## ART. 11 – OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'impresa aggiudicataria dovrà:

- § Assicurare l'avvio del servizio di cui al presente appalto entro 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva.
- § Attenersi alle modalità di esecuzione del servizio di cui al successivo art.12.
- § Indicare l'indirizzo del domicilio-sede operativa presso il quale sarà espletato il servizio di che trattasi; tale indirizzo potrà essere variato solo previa comunicazione ad ASIA.
- § Dotare la propria sede operativa oltre a due linee telefoniche riservate per eventuali comunicazioni con l'ASIA, di cui una da adibire a servizio fax, anche di casella e - mail.
- § Segnalare *ad horas*, all'ASIA, ogni circostanza, imprevisto e quant'altro che potrebbe pregiudicare lo svolgimento regolare del servizio.

## ART. 12 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Nell'effettuazione del servizio oggetto dell'appalto, l'Impresa aggiudicataria dovrà rispettare le seguenti modalità tecniche ed operative:

### 12.1 Esecuzione del Servizio

Premesso che l'impresa aggiudicataria dovrà essere debitamente autorizzata all'espletamento di tutte le attività inerenti l'oggetto della gara, l'impresa dovrà garantire:

- § La formazione specifica di non meno di 5 operatori, finalizzata alle esigenze di ASIA – Napoli;
- § Servizio attivo dal lunedì al venerdì, festività escluse, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 senza soluzione di continuità;
- § Servizio attivo il sabato, festività escluse, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 senza soluzione di continuità;
- § Capacità di gestione di non meno di 500 chiamate al giorno; tale numero di chiamate dovrà costituire elemento da utilizzare per la determinazione del prezzo offerto.



- § Tempo medio di risposta (intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata la selezione del numero verde e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente) per ogni chiamata non inferiore a quello dichiarato in sede di gara e comunque non superiore a 45". Si precisa che il picco massimo di risposta di ogni singola chiamata non potrà essere superiore a 60"; fermo restante l'obbligo di rispondere anche a tutte le chiamate i cui tempi di risposta siano superiori ai 60" , per queste ultime saranno comminate le penali di cui all'art. 16.3.;
- § Limitare il numero di chiamate abbandonate totali mensili ad una percentuale minore o uguale al 3% delle chiamate totali con l'obiettivo di ottenere una media annua di chiamate abbandonate totali minore o uguale al 2,5 %;
- § Sostituzione del servizio, durante le ore e i giorni di inattività, con un dispositivo di risposta automatica con appositi messaggi preregistrati;
- § Sistema di risposta tramite IVR con messaggio appositamente predisposto da ASIA;
- § Utilizzo del software realizzato da ASIA secondo le modalità di utilizzo di cui all'Allegato "A";
- § Gestione del fuori linea: inoltro di tutte le informazioni di ASIA acquisite a mezzo posta elettronica e/o fax;
- § La gestione delle chiamate secondo le modalità di cui all'Allegato "A";
- § La presenza, per ogni turno di lavoro, di un responsabile per la gestione di emergenze improvvise
- § l'intervento del proprio personale tecnico, per le eventuali fasi di riavvio del server in caso di accidentali interruzioni del servizio; tali attività dovranno essere garantite negli orari di erogazione del servizio.

In caso di eventi eccezionali, comunicati con un preavviso di 1 giorno da parte di ASIA l'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'assorbimento di picchi di chiamate fino ad un aumento del 100% giornaliero.

Il servizio dovrà essere monitorato attraverso un software di registrazione delle chiamate. In particolare dovranno essere monitorate la provenienza territoriale, le fasce di età e il genere dei chiamanti, la tipologia delle chiamate. Con periodicità almeno mensile dovranno essere trasmessi all'ASIA reports delle chiamate in cui dovranno essere indicate:

- § statistiche relative ai volumi trattati (chiamate pervenute, chiamate non servite, chiamate perse, durata media delle chiamate, tempi di risposta medi, distribuzione delle chiamate ricevute nel mese e per singola giornata );

- § statistiche relative alle diverse tipologie di chiamate (quesiti ricorrenti, reclami, lamentele, numero delle telefonate risolte direttamente dagli operatori e quelle per cui si è reso necessario l'intervento di organi dell'ASIA), nonché il numero delle telefonate a cui non si è fornita risposta o che sono andate perdute indicandone il motivo. Tale software, dovrà consentire in caso di impossibilità tecnica di utilizzo del software predisposto da ASIA, tra l'altro, la trasmissione in via telematica in tempo reale delle segnalazioni di disservizio presso le unità operative dell'ASIA con l'obbligo di collegamento ADSL.

Sulla base della esperienza maturata e vista la tipologia dell'utenza, si dovrà prendere come parametro base che la durata media di ogni chiamata è di circa 2 minuti.

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre assicurare con un preavviso di 1 giorno:

- § il prolungamento del normale orario di attività anche dopo le ore 20,00;
- § l'esecuzione di servizio domenicale e/o festivo;
- § la capacità di gestire il servizio recall.

Qualsiasi altra attività (telemarketing, indagini di mercato, etc.), oltre quelle sin qui previste, che richiedessero l'utilizzo di strutture e risorse di call center, saranno oggetto di separata valutazione ed attivate dall'impresa aggiudicataria solo dopo autorizzazione scritta da parte ASIA.

### 12.2 Prestazioni occasionali

L'ASIA potrà richiedere all'impresa di svolgere le prestazioni occasionali che riterrà necessarie. Tali prestazioni saranno compensate secondo le voci 2, 3, 4 e 5 del listino prezzi di cui all'art. 3 del presente CSA al netto del ribasso offerto.

### 12.3 Personale

L'impresa appaltatrice dovrà garantire lo svolgimento del servizio, così come descritto all'art. 12 del presente CSA, mediante la presenza giornaliera di operatori, adeguati per numero e professionalità, utilizzati all'uopo per l'ASIA. Tale personale dovrà essere preventivamente informato a cura di funzionari dell'ASIA. L'attività di informazione, da effettuarsi presso la sede dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere espletata almeno quindici giorni prima della data di effettivo inizio del servizio. L'impresa risponde dell'idoneità del personale addetto al servizio, personale che, per efficienza e civile comportamento, dovrà essere di gradimento dell'ASIA la quale si riserva il diritto insindacabile di ottenere, a semplice richiesta, la sostituzione di qualunque addetto.

L'impresa appaltatrice dovrà fornire, con cadenza almeno annuale e comunque ogni qualvolta ci sia l'introduzione di nuove risorse destinate all'attività di che trattasi, l'analisi delle competenze del personale impiegato nello svolgimento del servizio di call center di ASIA. Nel caso di introduzione di nuove risorse il profilo dovrà, in ogni caso, essere coerente con quanto offerto in sede di gara. L'analisi delle competenze dovrà riguardare la competenza tecnica di settore, la competenza relazionale e delle capacità interpersonali.

Il personale da adibire al servizio di "in bound", così come chiarito dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali con la Circolare n. 17 del 14/06/2006 dovrà avere rapporto di lavoro esclusivamente di natura subordinata. Si precisa che nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'ASIA con il personale che opera per l'impresa appaltatrice.

#### ART. 13 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO – SVINCOLO DELLA CAUZIONE DEFINITIVA

I pagamenti saranno effettuati all'impresa appaltatrice a 60 giorni, fine mese, dietro presentazione di fattura, da emettersi con cadenza mensile. L'importo di ciascuna fattura sarà pari ad 1/12 dell'importo derivante dal prezzo della VOCE 1 - CANONE ANNUO PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER del listino prezzi (vedi art. 3 del presente CSA) posto a base di gara al netto del ribasso offerto.

Il pagamento è inoltre subordinato alla presentazione, da parte dell'impresa appaltatrice, di seguenti documenti:

- § copia autentica del mod. DM/10 riferito al mese oggetto del servizio di cui al presente capitolato;
- § copia autentica del mod. F 24 o altra documentazione da cui risulti l'avvenuto pagamento, riferito al mese oggetto del servizio di cui al presente capitolato, dei contributi previdenziali ed assistenziali dovuti per legge.

I pagamenti verranno effettuati, al netto delle eventuali penali comminate con accredito in conto corrente postale o bancario intestato all'impresa.

Il mandato di pagamento, trasmesso a richiesta dell'impresa aggiudicataria, conterrà gli stati di avanzamento dell'appalto necessari al progressivo svincolo del 75% della cauzione definitiva. L'ammontare residuo verrà svincolato, mediante produzione, su richiesta dell'impresa aggiudicataria, di certificato di avvenuta esecuzione. Tale certificato verrà rilasciato soltanto allo scadere del termine di validità della polizza di cui al precedente art. 5 o, in alternativa, dopo la cessazione dell'appalto, previa produzione di documentazione

comprovante l'avvenuto pagamento di tutti i trattamenti retributivi ed i contributi previdenziali dovuti ai lavoratori impegnati nell'appalto e relativi a tutta la durata dell'appalto stesso.

#### ART. 14 - REVISIONE PREZZI

A partire dal 13° mese dalla stipula del contratto l'ASIA provvederà, su istanza dell'impresa aggiudicataria, all'adeguamento dei prezzi ai sensi dell'art. 115 del D. Lgs. 163/06 sulla base dei dati di cui all'art. 7, comma 4 lett. c) e comma 5 del citato D. Lgs. Nell'ipotesi in cui tali dati non fossero ancora disponibili o utilizzabili, si ricorrerà *all'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC)* pubblicato dall'ISTAT.

#### ART. 15 - RISCHI LEGATI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO E COPERTURA ASSICURATIVA

Tutti i rischi derivanti dalla esecuzione del servizio, da qualunque causa determinati, sono a carico dell'Impresa che è obbligata a tenere indenne l'ASIA da qualsiasi responsabilità conseguente.

A tal fine l'Impresa è tenuta a stipulare apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi predetti ed a garanzia della conseguente responsabilità civile per danni a terzi, intendendosi per tali anche i dipendenti e comunque i collaboratori a qualsiasi titolo dell'Impresa.

Nel caso di giudizio l'ASIA dovrà esserne esclusa con rivalsa di tutte le spese conseguenti alla instaurazione della lite.

L'impresa dovrà inoltre stipulare apposita polizza, vincolata a favore dell'ASIA, in cui dovranno essere previsti i danni diretti (a materiali di proprietà di ASIA in uso da parte dell'impresa presso la propria sede) derivanti da incendio e/o cause di forza maggiore per un valore da assicurare nei limiti di € 10.000,00.

#### ART. 16 – PENALITÀ

Le penali che l'ASIA applicherà per le disfunzioni relative alle prestazioni oggetto del presente CSA sono le seguenti:

A) Interruzione del servizio: L'ASIA applicherà per le ipotesi di interruzione del servizio (intendendosi per tale, indipendentemente dalla causa che l'ha determinata, interruzione di durata superiore a quella dichiarata

nell'offerta tecnica relativamente ai tempi di ripristino del servizio lato call center) una penale come di seguito indicato:

#### 16.1 Interruzione totale del servizio

Per interruzione totale del servizio penale giornaliera pari a 2/26 del corrispettivo mensile (1/12 della voce 1 del listino prezzi di cui all'art. 3 del presente CSA al netto del ribasso offerto) fermo restando il maggior danno per il caso in cui l'ASIA si sia avvalsa di diversi prestatori d'opera per lo svolgimento del servizio;

#### 16.2 Interruzioni parziali del servizio

Si intende per interruzione parziale del servizio la mancata esecuzione dello stesso relativamente ad una o più ore (fino ad un massimo di sei ore consecutive). In tal caso sarà comminata una penale pari ad € 50,00 per ogni ora di mancata esecuzione del servizio. Nel caso in cui l'interruzione dovesse superare le sei ore consecutive dovrà intendersi quale interruzione totale del servizio.

#### B) Altre cause :

#### 16.3 Tempi di risposta

a) Nel caso in cui i tempi medi di risposta mensili, da parte dell'utenza, risultassero superiori di 10" a quelli dichiarati in sede di offerta , a meno di giustificate motivazioni accettate dall'ASIA, sarà applicata una penale pari al 3% sul corrispettivo mensile. Nel caso in cui tali tempi superassero di ulteriori 5", la penale applicata sarà pari al 4%. Per ogni ritardo di ulteriori 5" sarà comminata un ulteriore punto percentuale di penale sul corrispettivo mensile

b) Fermo restante l'applicazione delle penali di cui al precedente comma, per le prime 50 chiamate i cui tempi di risposta siano superiori ai 60" e per ogni mese, sarà comminata una penale pari a € 5,00 per ogni telefonata, per le successive 50 chiamate o frazioni di tale numero sarà comminata una penale di € 10,00.

#### 16.4 Chiamate abbandonate

Nel caso in cui il numero mensile di chiamate totali abbandonate fosse superiore al limite stabilito del 3% l'ASIA si riserva l'applicazione di penali di € 50,00 per ogni 0,1 punti percentuali in più.

#### 16.5 Disservizi

In caso di inosservanza delle disposizioni contrattuali a seconda della gravità del disservizio da queste causate, l'ASIA si riserva l'applicazione di penali da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 500,00.

## ART. 17 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

Con la sola eccezione delle ipotesi previste dagli art. 116 e 117 del D. Lgs. 163/06, è fatto espresso divieto di cedere parzialmente e/o totalmente il credito o il proprio contratto a terzi, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

La risoluzione del contratto avverrà a norma dell'art. 19.1 del presente CSA.

## ART. 18 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso secondo le modalità e nei limiti indicati all'art. 118 del D. Lgs. 163/06.

Si precisa che è fatto obbligo all'impresa aggiudicataria di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore con indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

## ART. 19 - RISOLUZIONE E RECESSO

### 19.1 Risoluzione

L'ASIA potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. con semplice atto unilaterale recettizio, senza bisogno di diffida o costituzione in mora, nei seguenti casi:

- a) si verifichi, da parte dell'Impresa, la mancata assunzione del servizio alla data stabilita dall'ASIA;
- b) si verifichi il mancato rispetto dei tempi di risposta dichiarati in sede di gara per un numero di mesi superiore a 2 anche non consecutivi;
- c) il numero di chiamate abbandonate sia superiore al 3% per un numero di mesi superiore a 4, anche non consecutivi;
- d) venga accertata da parte dell'ASIA o dai preposti uffici ispettivi l'insolvenza verso le maestranze o Istituti Assicurativi (I.N.P.S. – I.N.A.I.L.), salvo rateizzazioni accordate dagli Enti indicati;
- e) venga accertata da parte dell'ASIA la cessione del contratto, del credito o il subappalto in violazione delle ipotesi di cui agli artt. 21 e 22 del CSA da parte dell'Impresa aggiudicataria;



- f) per mancato rinnovo delle autorizzazioni previste dalla normativa vigente per lo svolgimento del servizio di cui trattasi;
- g) si verifichi la sospensione ingiustificata del servizio per più di 48 ore;
- h) in caso di gravi e/o reiterate violazioni delle norme del C.C.N.L. di categoria;
- i) qualora a carico dell'impresa venga adottata una misura interdittiva dall'Autorità Prefettizia ovvero il Prefetto fornisca informazione antimafia ex art. 1 septies D.L. 629/82.
- j) esito negativo, successivo alla stipula del contratto, delle verifiche ai sensi dell'art. 71 comma 2 D.P.R. 445/2000.

Nelle predette ipotesi l'ASIA darà comunicazione all'Impresa aggiudicataria dell'intervenuta risoluzione a mezzo raccomandata AR ovvero a mezzo di atto stragiudiziale notificato nelle forme di legge ed incamererà la cauzione a titolo di risarcimento danni e potrà provvedere ad appaltare il servizio di che trattasi in danno e a spese dell'Impresa inadempiente, ivi compreso l'addebito del maggior costo eventualmente emergente.

In ogni caso, l'applicazione delle sanzioni previste nel presente articolo non pregiudica l'ulteriore diritto dell'ASIA a richiedere, anche in via giudiziaria, il risarcimento dei maggiori danni che, dalla inadempienza dell'Impresa aggiudicataria, derivassero all'ASIA per qualsiasi motivo.

#### 19.2 Recesso

L'ASIA si riserva il diritto, di recedere unilateralmente dall'appalto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa aggiudicataria con lettera raccomandata a.r. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'ASIA. All'impresa aggiudicataria competerà esclusivamente un indennizzo pari ai costi effettivamente sostenuti e debitamente comprovati, ivi compresi eventuali oneri finanziari, al netto degli ammortamenti, nonché penali ed ogni altro accessorio ai quali l'appaltatore stesso sia tenuto in conseguenza dell'anticipato scioglimento del vincolo contrattuale. Nel caso in cui tali costi non siano debitamente comprovati o non siano, per qualunque motivo, determinabili, all'impresa aggiudicataria competerà un indennizzo pari ad un ventesimo dell'importo contrattuale residuo.

In ogni caso l'Impresa aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

## ART. 20 - FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE

Per tutte le controversie derivanti dal presente appalto tra l'ASIA e l'Impresa sarà competente in esclusiva il foro di Napoli.

## ART. 21 - DISPOSIZIONE FINALE

Per quanto non previsto dal presente Capitolato si intendono richiamate le disposizioni di Legge in materia.

Il legale rappresentante dell'impresa  
(mandataria, se costituita in ATI)

---

(In caso di costituzione in ATI)

Il legale rappresentante  
dell'impresa mandante

---

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. il legale rappresentante dell'impresa concorrente dichiara espressamente di accettare i seguenti articoli: Art. 1 (*Oggetto dell'appalto*); Art. 2 (*Durata del contratto ...*); Art. 3 (*Forma dell'...*); Art. 5 (*Cauzioni*); Art. 8 (*Obblighi...*); Art. 11 (*Obblighi dell'impresa*); Art. 12 (*Modalità di esecuzione del servizio*); Art. 13 (*Corrispettivo dell'appalto ...*); Art. 14 (*Revisione dei prezzi*); Art. 15 (*Rischi...*); Art. 16 (*Penalità*); Art. 19 (*Risoluzione e recesso*); Art. 20 (*Foro competente*).

Il legale rappresentante dell'impresa  
(mandataria, se costituita in ATI)

---

(In caso di costituzione in ATI)

Il legale rappresentante  
dell'impresa mandante

---