



AMG ENERGIA SPA PALERMO

VIA TIRO A SEGNO, 5 - PALERMO

DIREZIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE ED ENERGIA

U.O. STAFF E SEGNALAZIONI

Titolo:

Servizio di Centro Operativo e Contact Center per la Direzione Energia e Pubblica Illuminazione di AMG Energia spa

TAV.	DESCRIZIONE	REVISIONE	DATA
1	Relazione Tecnico-Illustrativa e Quadro Economico	1	15/12/2020
2	Documento sulla Sicurezza	1	15/12/2020
3	Calcolo della Spesa	1	15/12/2020
4	Capitolato Speciale d'Appalto	1	15/12/2020

Ai sensi dell'art 26 del D.Lgs. 50/2016 il
progetto è VALIDATO in rapporto alla
tipologia, categoria, entità di intervento

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Daniele Tringali)

Daniele Tringali
15/12/2020

1	15/12/2020	Emissione	Ing. Gagliardo	Ing. Gagliardo	Ing. Tringali
					<i>Daniele Tringali</i>
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica/Riesame	Approvazione



AMG ENERGIA SPA PALERMO

VIA TIRO A SEGNO, 5 - PALERMO

DIREZIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE ED ENERGIA

U.O. STAFF E SEGNALAZIONI

Titolo:

Servizio di Centro Operativo e Contact Center per la Direzione Energia e Pubblica Illuminazione di AMG Energia spa

Elaborato:

Relazione Tecnico - Illustrativa e Quadro Economico

Commessa	Documento	Formato	Scala	Pagine	Tavola
3.122	---	A4	---	2	1

Ai sensi dell'art 26 del D.Lgs. 50/2016 il progetto è VALIDATO in rapporto alla tipologia, categoria, entità di intervento

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Daniele Tringali)

15/12/20

1	15/12/2020	Emissione	Ing. Gagliardo	Ing. Gagliardo	Ing. Tringali
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica/Riesame	Approvazione

PREMESSA

Il presente progetto è finalizzato all'erogazione del Servizio di Contact Center fino ad oggi gestito in prima persona da AMG Energia SpA al fine di garantire i servizi previsti per la Cittadinanza e l'Amministrazione Comunale ai sensi del vigente Contratto di Servizio tra AMG ENERGIA SPA e l'Amministrazione stessa.

L'affidamento del presente Servizio avverrà a seguito di espletamento di procedura aperta ai sensi del art.60 del Dlgs50/2016.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi previsti nel presente progetto sono da espletare con personale che dovrà svolgere il proprio servizio in sede remota. In particolare l'affidatario si dovrà avvalere della piattaforma informatica messa a disposizione da AMG Energia SpA per la registrazione delle segnalazioni degli utenti (Cittadini, Uffici, Scuole, forze dell'ordine, personale AMG, etc.) su apposita piattaforma informatica e la loro trasmissione ai reparti che dovranno accudirle dal punto di vista operativo, interfacciandosi a tal fine con il personale di AMG Energia.

Per quanto riguarda le descrizioni specifiche del servizio da svolgere, si rimanda al Capitolato Speciale d'Oneri

ELABORATI PROGETTUALI

Gli elaborati progettuali sono costituiti, oltre che dalla presente relazione, dai seguenti documenti:

- Indicazioni e disposizioni per la sicurezza
- Calcolo della spesa
- Capitolato Speciale di Servizio

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Il presente progetto è stato redatto in conformità alla normativa di settore vigente, nonché in conformità alle seguenti disposizioni di legge:

- D.Lgs.50/2016 e s. m. e i.
- D.Lgs.81/2008. e s. m. e i.
- D.Lgs.196/2003 e s. m. e i.
- Legge 13.08.2010, n. 136 e s. m. e i.
- Legge 241/1990 e s. m. e i.
- Legge 575/1965 e s. m. e i.
- Codice Civile e s. m. e i.

QUADRO ECONOMICO

Si riporta di seguito il quadro economico riepilogativo del presente Servizio, per una durata pari a due anni, desunto dai costi analiticamente dettagliati nel Capitolato Speciale (vedi elaborato T4)

Costo del Servizio	320.725,00
I.V.A. 22%	70.559,50
Spese di pubblicazione bando	4.500,00
Sommano	391.284,50



AMG ENERGIA SPA PALERMO

VIA TIRO A SEGNO, 5 - PALERMO

DIREZIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE ED ENERGIA

U.O. STAFF E SEGNALAZIONI

Titolo:

Servizio di Centro Operativo e Contact Center per la Direzione Energia e Pubblica Illuminazione di AMG Energia spa

Elaborato:

Documento sulla Sicurezza

Commessa	Documento	Formato	Scala	Pagine	Tavola
-	---	A4	---	1	2

Ai sensi dell'art 26 del D.Lgs. 50/2016 il progetto è VALIDATO in rapporto alla tipologia, categoria, entità di intervento

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Daniele Tringali)

15/12/20

1	15/12/2020	Emissione	Ing. Gagliardo	Ing. Gagliardo	Ing. Tringali
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica/Riesame	Approvazione

DOCUMENTO SULLA SICUREZZA

L'aggiudicatario deve garantire al proprio personale addetto allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro con particolare riferimento alle attività di sorveglianza sanitaria, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste e risultanti dal documento di valutazione dei rischi.

In ogni caso il fornitore garantisce la collaborazione ed il coordinamento ai fini previsti dall' art. 26 del DLgs. N. 81/2008, impegnandosi a collaborare, in combinato con AMG ENERGIA S.p.A..

Il fornitore garantirà altresì, laddove la natura e le specifiche di prestazione lo richiedessero, idonei interventi informativi e formativi del proprio personale in relazione ai rischi ed alle misure di sicurezza proprie dello specifico appalto.

Nel caso in cui la valutazione del rischio della Ditta aggiudicataria preveda l'utilizzo di DPI per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, gli operatori ne devono essere dotati in conformità al Decreto del Ministero della Sanità del 28/09/1990 e del D.Lgs.81/2008.

Trattandosi di Servizio statico effettuato in sede remota e non di prestazioni cantieristiche, non sussistono i presupposti per la redazione del DUVRI ricognitivo dei Rischi standard relativi alle prestazioni oggetto dell'affidamento (art. 26 comma 3bis del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81). La procedura di redazione del DUVRI potrà comunque attivarsi successivamente nel caso si modificassero le situazioni attualmente presenti, in tal caso il fornitore aggiudicatario dovrà, se necessario ed al momento della comunicazione e prima della stipula del singolo Contratto Specifico, collaborare con l'Azienda alla stesura del Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenza che, sottoscritto dall'Azienda e dalla Ditta aggiudicataria, dovrà far parte integrante e sostanziale del contratto.

In ogni caso l'Affidataria sarà tenuta a fornire all'Azienda tutta la documentazione necessaria al fine di una migliore attuazione della collaborazione e del coordinamento in materia di sicurezza (es. organigramma della sicurezza, relazione sintetica su come avviene la fornitura, obblighi eventuali verso sub appalto, ecc.). Tali documenti potranno essere precisati e richiesti in fase di aggiudicazione dell'appalto specifico.

Per quanto riguarda i costi della sicurezza, tenuto conto dell'art.24 bis Comma 10 del DL 22 giugno 2012 n.83 convertito con modifiche dalla L134 del 07/8/2012 e della tabella pubblicata dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, sono previste:

- h 157 annue per pause videoterminale
- h 52 annue per corsi di formazione ed aggiornamento

totale h209/anno per ore di formazione/pausa operatore delle quali si terrà conto nell'elaborato di calcolo della spesa inglobandole nei costi unitari.



AMG ENERGIA SPA PALERMO

VIA TIRO A SEGNO, 5 - PALERMO

DIREZIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE ED ENERGIA

U.O. STAFF E SEGNALAZIONI

Titolo:

Servizio di Centro Operativo e Contact Center per la Direzione Energia e Pubblica Illuminazione di AMG Energia spa

Elaborato:

Calcolo della Spesa

Commessa	Documento	Formato	Scala	Pagine	Tavola
-	---	A4	---	1	3

Ai sensi dell'art 26 del D.Lgs. 50/2016 il progetto è VALIDATO in rapporto alla tipologia, categoria, entità di intervento

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Daniele Tringali)

15/12/20

1	15/12/2020	Emissione	Ing. Gagliardo	Ing. Gagliardo	Ing. Tringali
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica/Riesame	Approvazione

CALCOLO DELLA SPESA

La seguente previsione di spesa, riportata nella sottostante tabella, è calcolata in ragione del fabbisogno di prestazioni del centro operativo, secondo le attuali modalità di funzionamento che devono comunque essere garantite.

Da un'analisi statistica delle segnalazioni ricevute negli anni precedenti, prendendo a riferimento un "anno tipo" senza le limitazioni date dalla pandemia, sono state poste a base del calcolo n.20.000 segnalazioni/anno (55 segnalazioni/giorno).

A queste si sommano le segnalazioni che pervengono attraverso altri canali (PEC, Fax, email, etc.) stimabili in 3500 segnalazioni/anno (10 segnalazioni/giorno).

Si ha quindi un totale di n.65 segnalazioni/giorno medie.

Per tenere conto di un eventuale aumento delle segnalazioni conseguente all'implementazione della multicanalità in ingresso e dall'evoluzione tecnologica si è ipotizzato un numero di ordini medio pari a 90 segnalazioni/giorno.

Pertanto, prendendo a riferimento i seguenti dati si ha:

Importo unitario chiamata/segnalazione pertinente € /cad 5,00

di cui € /cad 2,00 non soggette a ribasso ed € /cad 3,00 soggette a ribasso

Importo unitario chiamata/segnalazione non pertinente € /cad 1,50

di cui € /cad 0,60 non soggette a ribasso ed € /cad 0,90 soggette a ribasso

N. chiamate/segnalazioni giornaliere previste: n. 90

N. Giorni lavorativi previsti: n. 730

Gli importi unitari comprendono eventuali indennità per festività, notturni e turnazioni.

Canone giornaliero per ordinativi pertinenti da evadere fino a 85 al giorno (€/giorno)	€ 425,00	730	€ 310.250,00
Canone giornaliero per ordinativi non pertinenti da evadere fino a 5 al giorno (€/giorno)	€ 7,50	730	€ 5.475,00
Costo forfettario per ogni ordine al giorno oltre i 90	€ 2,50	2000	€ 5.000,00
Sommano per il biennio			€ 320.725,00
di cui 126,290,00 Euro per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.			
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	€ 173,00	730	€ 126.290,00



AMG ENERGIA SPA PALERMO

VIA TIRO A SEGNO, 5 - PALERMO

DIREZIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE ED ENERGIA

U.O. STAFF E SEGNALAZIONI

Titolo:

Servizio di Centro Operativo e Contact Center per la Direzione Energia e Pubblica Illuminazione di AMG Energia spa

Elaborato:

Capitolato Speciale d'Appalto

Commessa	Documento	Formato	Scala	Pagine	Tavola
-	---	A4	---	31	4

Ai sensi dell'art 26 del D.Lgs. 50/2016 il progetto è VALIDATO in rapporto alla tipologia, categoria, entità di intervento

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Daniele Tringali)

Daniele Tringali
15/12/2020

1	15/12/2020	Emissione	Ing. Gagliardo	Ing. Gagliardo	Ing. Tringali
					<i>Daniele Tringali</i>
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica/Riesame	Approvazione

N. di Repertorio

N. di raccolta

CONTRATTO DI APPALTO

SERVIZIO RELATIVO ALLE ATTIVITA' DI BACK-OFFICE E CONTACT CENTER RIGUARDANTI LE RICHIESTE DI PRESTAZIONI IN CUI AMG ENERGIA S.P.A. GESTISCE L'ATTIVITA' DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA ED ENERGIA DELLA CITTA' DI PALERMO

REPUBBLICA ITALIANA

L'anno, il giorno del mese di in Palermo, nei locali della sede della società AMG ENERGIA S.p.A., siti in Via Tiro a Segno n. 5, alle ore

Innanzi a me Dr..... Notaio in Palermo, iscritto al Collegio notarile del Distretto di Palermo, assistito da

SONO PRESENTI I SIGNORI

Sig., nato a il, domiciliato presso la sede della società in Palermo (PA), Via Tiro a Segno n. 5, il quale dichiara di intervenire al presente atto in rappresentanza della società:

“AMG ENERGIA S.p.A.” con sede in Palermo (PA), Via Tiro a Segno n. 5, capitale sociale Euro 96.996.800,00, interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Palermo, codice fiscale e numero di iscrizione n. 04797170828, nella qualità di procuratore, giusta procura del notaio del, registrata a Palermo il, conferitagli dal Dott., nato ail, nella qualità di Presidente e legale rappresentante di AMG ENERGIA S.p.A., con sede in Palermo (PA), Via Tiro a Segno n. 5, ove è domiciliato per la carica; detta procura in copia autentica si allega al presente atto sotto la lettera “A”.

- il Sig....., nato a il, Titolare dell'Impresa, con sede in (.....), Via n....., ove è domiciliato per la carica, codice fiscale, iscritta al n..... dell'Albo Artigiani e al n. del REA di, così come risulta dal certificato di iscrizione rilasciato dalla Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Palermo – Ufficio Registro delle Imprese in data, che al presente si allega con lettera “A” in originale.

Detti comparenti, della cui identità personale io Notaio sono certo,

PREMETTONO

- che, come risulta dal verbale ai miei rogiti del, rep., registrato a Palermo il al n., per la gara avente ad oggetto “SERVIZIO RELATIVO ALLE ATTIVITA’ DI BACK-OFFICE E CONTACT CENTER RIGUARDANTI LE RICHIESTE DI PRESTAZIONI IN CUI AMG ENERGIA S.P.A. GESTISCE L’ATTIVITA’ DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA ED ENERGIA DELLA CITTA’ DI PALERMO è stata proposta l’aggiudicazione, con ogni riserva di legge e fatta salva l’approvazione da parte dell’organo di amministrazione dell’Azienda appaltante, alla società "....." con sede in (.....), che ha presentato un’offerta con ribasso del,.....% (..... virgola per cento);
- che l’Organo Amministrativo dell’“AMG ENERGIA S.p.A.” nella seduta del per la gara d’appalto in argomento, celebratasi in data , ha deliberato di approvare la proposta di aggiudicazione alla società "....." con sede in (.....), per l’importo di Euro (euro e centesimi), con il ribasso offerto del,.....% (..... virgola per cento) sull’importo complessivo posto a base d’asta di Euro,00, IVA esclusa;
- che l’esito della gara è stato pubblicato sulla G.U.C.E. n. del, sulla G.U.R.S. n. del, inviato all’Ufficio Messi del Comune di Palermo per la pubblicazione all’Albo Pretorio del Comune di Palermo come da nota aziendale del, protocollo n..... dal al, e affisso all’Albo dell’“AMG ENERGIA S.p.A.” nonché sul sito internet aziendale www.amgenergia.it e sul sito del Ministero delle Infrastrutture www.serviziocontrattipubblici.it ;
- che, a garanzia dell’esatto adempimento dalle obbligazioni assunte, la società "....." ha sottoscritto la polizza fidejussoria per la cauzione definitiva n., rilasciata dalla "..... Assicurazioni S.p.A." Agenzia di (.....) del , che rimane agli atti dell’Azienda appaltante;
- che, come le parti danno atto, la società appaltante ha avanzato richiesta di "informazioni antimafia" (art. 10 del D.P.R. n. 252/1998 oggi art. 91 del D.lgs. n. 159/2011) nei confronti

della società ".....", e sono decorsi quarantacinque giorni dalla ricezione di detta richiesta alla Prefettura di e non sono ancora pervenute le relative "informazioni". Ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. 252/1998, oggi art. 92, commi 3 e 4, del D.lgs. n. 159/2011, la società appaltante intende procedere alla odierna stipula, ferma restando comunque la condizione risolutiva di cui al predetto articolo 11, del D.P.R. n.252/1998, oggi art. 92 del D.lgs. n. 159/2011, che la società appaltatrice, come rappresentata, dichiara di ben conoscere;

- che non si ravvisano rischi di interferenza sui luoghi di lavoro con i lavoratori dell'azienda appaltante e, pertanto, l'azienda appaltante non ha provveduto alla redazione del documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (D.U.V.R.I.) ai sensi dell'art. 26 del D.lg. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni;

- che, dopo l'espletamento di tutte le formalità propedeutiche, occorre procedere alla stipula del contratto di appalto.

Tutto ciò premesso, i comparenti convengono e dichiarano quanto segue:

Art. 1) Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Art. 2) L' "AMG ENERGIA S.p.A.", come sopra rappresentata, dà in appalto alla società "....." con sede (.....) che, come sopra rappresentata, accetta e si obbliga ad eseguire la fornitura dei servizi in argomento, da effettuarsi nel rispetto delle condizioni e delle modalità previste nello Schema di Contratto e Capitolato D'oneri, ai prezzi unitari offerti per le singole tipologie servizi in argomento di cui all'offerta allegata al verbale ai miei rogiti delrepertorio , registrato a Palermo Ufficio delle entrate il al n. /1T;

Art. 3) Le condizioni e le modalità tutte di esecuzione della fornitura in argomento, sono quelle contenute nel bando di gara, nel D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. che, benché non allegati, si richiamano espressamente e debbono considerarsi parte integrante del presente contratto, nell'offerta allegata al verbale ai miei rogiti del repertorio, registrato a Palermo Ufficio delle entrate il al n. /1T, come sopra detto, nel Capitolato D'oneri allegato al presente sotto la lettera "B", che formano unico ed inscindibile contesto con il presente.

Art.4) La durata indicata nella polizza fidejussoria citata in premessa deve intendersi puramente presuntiva e la società appaltatrice si obbliga a compiere nei confronti della società Assicurazioni S.p.A. che ha emesso la polizza fidejussoria tutti gli

incombenti necessari per prolungare l'efficacia di essa, fino a due mesi dopo la fine della fornitura.

Art.5) L'importo complessivo della fornitura da realizzare, tenendo conto del ribasso offerto nella misura del ...,...% (..... virgola per cento), è di Euro (euro e centesimi) IVA esclusa.

Art.6) La società "....." con sede in (.....), come sopra rappresentata, si impegna, nel caso di utilizzo parziale o totale della polizza fidejussoria in premessa richiamata, a ricostituire la stessa nella sua integrità mediante l'integrazione di quella esistente o la costituzione di una nuova polizza fidejussoria.

Art.7) Il signor, nella qualità suddetta, dichiara di essersi recato sui luoghi dove deve essere eseguita la fornitura del servizio, di aver preso conoscenza delle condizioni locali, di quelle generali e particolari che possono avere influito nella determinazione del prezzo nonché delle condizioni contrattuali che possono influire nell'esecuzione de servizio e di avere giudicato i prezzi medesimi nel loro complesso remunerativi. L'impresa dichiara di possedere l'attrezzatura necessaria per l'esecuzione della fornitura del servizio.

Art.8) La fornitura del servizio in argomento avverrà secondo quanto è stabilito nel capitolato d'onori.

Art.9) I pagamenti avverranno nel rispetto di quanto stabilito nel Capitolato D'onori.

Art.10) Per l'esecuzione del presente contratto le parti dichiarano di eleggere e mantenere domicilio come segue:

l'AMG Energia S.p.A., presso la sua sede in Palermo, via Tiro a Segno n. 5; la società "....." presso la propria sede in (.....), via n....., in difetto presso la casa comunale di (.....), dove potranno essere effettuate tutte le comunicazioni e le notificazioni.

Il Foro di Palermo è competente in via esclusiva per tutte le controversie occasionate dal presente contratto e della sua esecuzione.

Art.11) Ai fini fiscali i comparenti dichiarano che il presente contratto è soggetto a IVA e pertanto va soggetto alla registrazione in misura fissa, ai sensi degli art. 5 e 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131.

Art.12) Il signor nella qualità, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3, della Legge n. 136/2010 e dichiara che il conto corrente n. IBAN presso Banca, Agenzia n. di è un conto corrente “dedicato” alle commesse pubbliche in conformità alle prescrizioni di cui alla Legge n. 136/2010. Dichiara altresì, ai sensi dell'art. 2 della L.R. n. 15 del 20/11/2008, che la stessa riscuoterà, a mezzo bonifico su predetto conto corrente, tutte le somme dovute in acconto o a saldo relative all'appalto in argomento, che effettuerà i pagamenti delle retribuzioni al personale a mezzo bonifico bancario del suddetto conto corrente e che comunque effettuerà tutti i pagamenti relativi al presente appalto in conformità alle prescrizioni di cui alla Legge n. 136/2010.

Art.13) Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 3, comma 9 bis, della legge 136/2010, introdotto dal D.L. 187/2010).

Art. 14) Il signor nella qualità, si obbliga ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alla fornitura in argomento, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari (art. 3, comma 9, della Legge n. 136/2010).

Art. 15) Il signor nella qualità, assume l'obbligo, se ha notizia dell'inadempimento dei subappaltatori o dei subcontraenti agli obblighi di tracciabilità finanziaria, di procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale informandone la stazione appaltante.

Art.16) Le spese, i diritti, le tasse e i compensi notarili relativi al presente atto e al verbale di gara e suoi conseguenziali, nulla escluso, sono a carico della società “.....” con sede in, senza possibilità di rivalsa.

Art. 17) Il signor nella qualità, per quanto possa occorrere, ai sensi dell'art.1341 comma 2° del codice civile, approva specificamente tutti gli articoli del presente contratto, nonché tutte le clausole contenute negli articoli da 1 a 23 del Capitolato D'oneri come sopra allegato.

Art.18) La Società appaltante si avvarrà della clausola risolutiva di cui all'art. 1456 codice civile, con riferimento all'art. n. 18 del Capitolato D'Oneri.

Art.19) I comparenti avendo i requisiti di legge esonerano me Notaio dal dare loro lettura degli allegati tutti al presente atto dichiarando di averne piena e completa conoscenza. -

Art.20) Le parti autorizzano me Notaio al trattamento dei "dati personali" contenuti nel presente contratto per gli adempimenti dovuti in esecuzione del contratto stesso nonché per esigenze organizzative dell'ufficio.

ART. 1 – DEFINIZIONI E RIFERIMENTI NORMATIVI

Ai fini del presente Capitolato si intende per:

- **Azienda, Appaltante o Azienda Appaltante:** AMG Energia S.p.a. che ha indetto e affidato l'appalto per l'esecuzione dei servizi;
- **Appaltatore:** il soggetto affidatario dell'appalto relativo all'esecuzione dei servizi;

I servizi oggetto del presente appalto devono essere svolti conformemente alle delibere Aziendali e Comunali.

ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto il servizio di Front Office, di Back Office e di Contact Center per i Cittadini, Polizia municipale, forze dell'ordine, Comune di Palermo e personale AMG, per tutti i guasti segnalati inerenti: "ILLUMINAZIONE PUBBLICA, EDIFICI COMUNALI, IMPIANTI SEMAFORICI, EDIFICI SCOLASTICI, IMPIANTI TERMICI E DI CONDIZIONAMENTO, ANTINCENDIO, ANTINTRUSIONE, VIDEOSORVEGLIANZA, DIFFUSIONE SONORA", per le attività legate al territorio servito da AMG Energia S.p.A. in qualità di manutentore delle suddette attività.

L'attività di Front Office, di Back Office e di Contact Center, da svolgere in sede extra aziendale a cura della società affidataria, deve assicurare ruoli, funzioni, attività e processi atti a garantire la funzionalità operativa richiesta nel rispetto dei parametri stabiliti dall'Azienda Appaltante e delle normative vigenti, adottando autonomamente il modello organizzativo ed operativo che ritenga più funzionale ed efficiente per raggiungere in modo efficace le finalità del servizio gestito.

La Società affidataria del servizio dovrà gestire parte delle attività attualmente in capo alla "U.O. Staff e Segnalazioni" che coordina e sovrintende, per conto della Direzione Illuminazione Pubblica ed Energia, tutte le richieste di prestazioni e/o comunicazioni che pervengono da parte dei cittadini, delle forze dell'ordine, del Comune di Palermo, o di operatori di AMG Energia stessa, attraverso il numero verde o il sistema informatico aziendale.

La Società dovrà garantire, in maniera specifica ma non esaustiva, una efficiente e costante gestione delle attività di seguito elencate:

- Registrare gli utenti chiamanti secondo l'anagrafica del sistema informativo;
- Registrare le chiamate nel sistema informativo assegnando un numero identificativo univoco progressivo, classificandole per tipologia, ed inserendo tutte le informazioni previste dal sistema stesso;
- Effettuare la classificazione e distribuzione dinamica della segnalazione in relazione al tipo di chiamate ed al livello di urgenza;
- trasferire ad i reparti competenti le segnalazioni pervenute ed all'occorrenza contattare telefonicamente i tecnici reperibili o altro personale preposto in situazioni particolari;
- fornire all'utente il feedback sullo stato di una segnalazione in base alle informazioni presenti nel sistema informativo messo a disposizione dalla stazione appaltante.
- effettuare il controllo dell'intero iter procedurale di tutte le richieste pervenute;

Dovrà effettuare quindi:

- l'espletamento diretto delle attività di front office, ossia la ricezione e la lavorazione delle richieste di cui sopra fino al trasferimento della segnalazione ad i reparti competenti ed all'occorrenza procedere al contatto telefonico con i tecnici reperibili;
- l'espletamento diretto delle attività di back office, ossia il riscontro ed il tracking delle richieste di cui sopra;
- qualsiasi altra attività di front office e di back office necessaria alla chiusura e all'archiviazione delle richieste.
- il report delle prestazioni erogate (entranti, gestite, sospese, in lavorazione, tempi di gestione, statistiche, classificazioni per tipologia e per fasce temporali, etc.) nella forma personalizzata che la stazione appaltante riterrà più opportuna, sia grafica che tabellare, anche avvalendosi a proprie spese di software integrativi;
- il caricamento sulla piattaforma informatica delle segnalazioni che perverranno ad AMG attraverso altri canali aziendali quali Email, Pec, Fax, portale aziendale, etc. al pari di quelle che perverranno al numero verde.

Le richieste di prestazioni oggetto del servizio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono le seguenti:

A – PUBBLICA ILLUMINAZIONE

A1. Sostegno di Pubblica Illuminazione

- A1.1. Caduto poiché incidentato
- A1.2. Danneggiato poiché incidentato
- A1.3 Mancante
- A1.4 Caduto spontaneamente o per avverse condizioni atmosferiche
- A1.5 In condizioni precarie

A2. Corpo Illuminante

- A2.1. Mancante
- A2.2 Spento
- A2.3 Pericolante
- A2.4 A fuoco
- A2.5. Mal funzionante
- A2.6. Non visibile poiché occultato da fronde

A3. Impianti

- A3.1. Impianto malfunzionante/spento
 - A3.1.1. Totalmente spento
 - A3.1.2. Funzionante parzialmente
 - A3.1.3. Acceso nelle ore diurne
- A3.2. Incendio linee elettriche aeree o componenti di impianto
- A3.3. Incendio cabine o quadri elettrici
- A3.4. Impianto non esistente

A4. Danneggiamenti in prossimità di impianti di P.I.

- A4.1. Pozzetti senza chiusini
- A4.2. Danneggiamento stradale o di marciapiedi riconducibile ad impianti P.I.

B – IMPIANTI ELETTRICI INTERNI

B1. Edifici Scolastici

- B1.1. Lampada spenta

- B1.1.1. Interna
 - B1.1.2. Esterna
- B1.2. Mancanza erogazione di corrente
 - B1.2.1. Parziale
 - B1.2.2. Totale
- B1.5. Corpo illuminante
 - B1.5.1. Pericolante
 - B1.5.2. Mancante
- B1.6. Cavi in fiamme
- B1.7. Interruttore aperto

B2. Uffici Comunali

- B2.1. Lampada spenta
 - B2.1.1. Interna
 - B2.1.2. Esterna
- B2.2. Mancanza erogazione di corrente
 - B2.2.1. Parziale
 - B2.2.2. Totale
- B2.5. Corpo illuminante
 - B2.5.1. Pericolante
 - B2.5.2. Mancante
- B2.6. Cavi in fiamme
- B2.7. Interruttore aperto

B3. Impianti Sportivi

- B3.1. Lampada spenta
 - B3.1.1. Interna
 - B3.1.2. Esterna
- B3.2. Mancanza erogazione di corrente
 - B3.2.1. Parziale
 - B3.2.2. Totale
- B3.5. Corpo illuminante
 - B3.5.1. Pericolante
 - B3.5.2. Mancante
- B3.6. Cavi in fiamme
- B3.7. Interruttore aperto

B4. Edifici Giudiziari

- B4.1. Lampada spenta
 - B4.1.1. Interna
 - B4.1.2. Esterna
- B4.2. Mancanza erogazione di corrente
 - B4.2.1. Parziale
 - B4.2.2. Totale
- B4.5. Corpo illuminante
 - B4.5.1. Pericolante
 - B4.5.2. Mancante
- B4.6. Cavi in fiamme
- B4.7. Interruttore aperto

C – IMPIANTI SEMAFORICI

- C1. Funzionamento Impianto
 - C1.1. Spento
 - C1.2. Funzionamento Irregolare
- C2. Cavi tranciati
- C3. Lampada spenta
- C4. Lanterna
 - C4.1 Pericolante
 - C4.2 Mancante
- C5. Palo
 - C5.1. Incidentato
 - C5.2. Pericolante
 - C5.3. mancante

D – IMPIANTI TERMICI – RISCALDAMENTO (solo fino alle 20.00)

- D1. Impianto generale
 - D1.1. Non funzionante/guasto
 - D1.2. Sempre in funzione non si disattiva
 - D1.3 TempORIZZAZIONE automatica malfunzionante
- D2. Centrale termica
 - D2.1. Non funzionante/guasta
 - D2.2. Rumorosa
 - D2.3. In funzione ma assenza di riscaldamento
 - D2.4. Fumosità eccessiva dalla canna fumi
- D3. Distribuzione del calore
 - D3.1 Filtri diffusori intasati
 - D3.2 PIASTRE radianti non funzionanti/da spurgare
 - D3.3 Unità ventilante guasta
- D4. Perdita d'acqua
 - D4.1. Da piastre radianti
 - D4.2. Da tubazioni a vista
 - D4.3. Da tubazioni sotto traccia
- D5. Interruttore/quadro elettrico di comando malfunzionante

E – IMPIANTI TERMICI – CONDIZIONAMENTO ELETTRICO (solo fino alle 20.00)

- E1. Impianto centralizzato generale
 - E1.1. Non funzionante/guasto
 - E1.2. Sempre in funzione non si disattiva
 - E1.3. TempORIZZAZIONE automatica malfunzionante/guasta
 - E1.4 L'impianto fa scattare interruttore elettrico generale
- E2. Impianto centralizzato distribuzione
 - E2.1. Filtri diffusori intasati
 - E2.2. Ventilconvettore/UTA non funzionante
- E3. Impianto centralizzato perdita d'acqua
 - E3.1. Da ventilconvettore
 - E3.2. Da tubazioni a vista
 - E3.3. Da tubazioni sotto traccia
- E4. Pompa di calore singola split
 - E4.1. Non funzionante/guasta
 - E4.2. Rumorosa
 - E4.2. In funzione solo ventilazione

E4.2. Perdita di condensa

F – VIDEOCONTROLLO

- F1. Videocamera spenta
- F2. Videocamera non raggiungibile

G – ANTINTRUSIONE E ANTINCENDIO

- G1. Tastiera in allarme
- G2. Codice non inseribile
- G3. Centralina in errore
- G4. Allarme che suona

H – CHIAMATE NON DI PERTINENZA COI SERVIZI ESPLETATI

Le predette attività verranno svolte nell'ambito del comune per cui AMG Energia svolge il servizio di Illuminazione Pubblica ed Energia e specificatamente per il Comune di Palermo.

La Società si riserva il diritto di eseguire direttamente tutte quelle attività che riterrà opportuno.

Per questo fatto l'Appaltatore non potrà avanzare richieste di danni o maggiori compensi ad alcun titolo.

ART. 3 - CARATTERE DEL SERVIZIO.

Allo scopo di svolgere le attività di cui all'art. 2) l'Appaltatore dovrà allestire a sue spese un contact center, e quindi: locali, apparecchiature elettroniche ed eventuali applicativi, collegamenti alla rete aziendale, operatori in numero sufficiente e congruo, e quant'altro fosse necessario, in funzione delle esigenze di lavoro e delle prestazioni da evadere e comunque tale da garantire la copertura della giornata lavorativa per le ore previste come appresso descritto.

Dovrà quindi dimensionare le risorse, in termini di numero di risorse umane e di infrastrutture tecnologiche (compreso numero e tipologia di linee telefoniche ed internet) al fine di erogare il servizio nel rispetto dei parametri prestazionali richiesti.

Il contact center dovrà essere operativo tutti i giorni dell'anno, inclusi sabato, domeniche e festivi per gli orari previsti.

Gli operatori dovranno avere profilo professionale e capacità comunicativa-relazionale adeguati alle prestazioni ed alla qualità del servizio richiesti.

Ciascun operatore dovrà essere identificabile mediante login personale.

Gli operatori dovranno verificare la correttezza dei dati registrati sul sistema informatico con quanto riportato sugli ordini di intervento da riscontrare con riferimento all'anagrafica del chiamante (nome, cognome, numero di telefono, tipologia di guasto segnalato, etc.).

L'appaltatore dovrà inoltre garantire:

- una percentuale di mancate risposte non superiore al 4% delle chiamate ricevute, ove per mancata risposta si intende la chiamata abbandonata dal chiamante prima che l'operatore risponda;
- la risposta di un operatore entro 90 secondi per almeno il 90% delle chiamate ricevute (tempo misurato tra inizio della chiamata intesa come primo squillo telefonico o risposta di risponditore automatico e risposta dell'operatore);
- il caricamento sulla piattaforma di gestione della segnalazione entro 90 secondi dalla fine della chiamata telefonica o dalla ricezione attraverso altri canali multimediali.

Si definisce pertanto **I - indicatore prestazionale** la percentuale minima, che dovrà essere pari almeno al 90%, di chiamate risposte e segnalazioni caricate sulla piattaforma, entro 90 secondi.

L'indicatore prestazione si considera raggiunto qualora tale percentuale sia uguale o maggiore al 90%.

Pertanto l'appaltatore fornirà mensilmente o su richiesta i report relativi agli indici prestazionali per l'effettuazione di una valutazione dinamica e le successive azioni correttive, anche ai fini dell'eventuale applicazione delle penali previste all'art.16 del presente capitolato.

L'appaltatore dovrà inoltre a suo carico formare in maniera adeguata gli operatori sui principi basilari della comunicazione e sull'utilizzo delle apparecchiature tecnologiche.

Resterà a carico della stazione appaltante la formazione, anche attraverso semplice documentazione tecnica ed istruzioni di lavoro, sull'utilizzo delle piattaforme aziendali messe a disposizione, i cui tempi tuttavia non saranno remunerati in alcun modo.

L'AMG Energia si riserva, in qualsiasi momento, la facoltà di effettuare verifiche, anche a campione, con proprio personale o avvalendosi di una società esterna, sull'attività svolta dall'Appaltatore, per tutta la durata del contratto.

ART. 4 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E PRIVACY.

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato, AMG Energia metterà a disposizione dell'Appaltatore l'uso della piattaforma informatica.

Gli orari di lavoro saranno:

Dal Lunedì alla Domenica (festivi inclusi): dalle ore 7.00 alle ore 24.00

Con espresso richiamo al D.lgs. 196/2003 si precisa che le informazioni e i dati forniti da AMG Energia per l'esecuzione delle attività di cui al presente capitolato, così come le ulteriori informazioni raccolte dagli operatori dell'Appaltatore durante l'espletamento dell'appalto, dovranno essere trattate nel pieno rispetto del codice in materia di protezione dei dati. E' pertanto fatto divieto al personale dell'appaltatore di divulgare le informazioni ed i dati di cui vengano a conoscenza che costituiscono, tra l'altro, informazioni commercialmente sensibili. Il mancato rispetto di tale divieto comporta la rescissione immediata del contratto.

Il personale prima di essere adibito all'attività oggetto del presente capitolato dovrà essere idoneamente formato e informato a cura di AMG Energia che coordina le attività.

“I dati raccolti saranno trattati, in conformità alle prescrizioni contenute nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 (in seguito “GDPR”) e del

d.lgs. 196/2003, come novellato dal d.lgs.101/2018 (in seguito “Codice Privacy”) e unitamente “Normativa privacy”.

Informativa ai sensi dell’art. 13-14 del Regolamento UE 2016/679

In ottemperanza al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 (in seguito “GDPR”) e del d.lgs. 196/2003, come novellato dal d.lgs.101/2018 (in seguito “Codice Privacy”) e unitamente “Normativa privacy”, AMG ENERGIA S.P.A. (in seguito “Titolare” o “Azienda”), in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell’art. 4.7), fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali alla stessa forniti.

Finalità del trattamento:

I dati forniti vengono acquisiti dall’Azienda per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti per l’affidamento e l’esecuzione dell’appalto e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge. I dati forniti dalla Ditta aggiudicataria vengono acquisiti dall’Azienda, ai fini della stipula del contratto, per l’adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione amministrativa del contratto stesso.

Conferimento dei dati:

Il conferimento dei dati personali è necessario ai fini della partecipazione al presente bando nonché, eventualmente, ai fini della stipula, gestione ed esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica, la stipula, gestione ed esecuzione del contratto, l’adempimento degli obblighi normativi gravanti su AMG ENERGIA S.P.A.

Dati oggetto del trattamento:

Dati personali di persone fisiche oggetto di trattamento sono: nome e cognome, luogo e data di nascita, residenza / indirizzo, codice fiscale, e-mail, telefono, numero documento di identificazione, coordinate bancarie. I dati relativi a eventuali sanzioni o condanne penali in relazione alla verifica dell’assenza di cause di esclusione ex art. 80 D.lgs. n. 50/2016 (Codice degli appalti pubblici) sono oggetto di trattamento esclusivamente ai fini dell’espletamento della procedura di affidamento in conformità alle previsioni di cui al codice appalti (D.lgs. n. 50/2016) e al D.P.R. n. 445/2000.

Modalità del trattamento dei dati:

Il trattamento dei dati verrà effettuato dal Titolare mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Normativa Privacy e dai Regolamenti interni dell’Azienda attraverso soggetti interni specificatamente autorizzati e istruiti in merito alle modalità di trattamento di dati personali, nonché al personale interno alla società in forza alla Direzione competente per l’esecuzione del contratto. Il trattamento sarà inoltre effettuato per mezzo di soggetti terzi nominati Responsabili del trattamento, ai sensi dell’art. 28 del GDPR, il cui supporto tecnico è necessario per l’espletamento della procedura (Gestore del Sistema) e il quale cura la procedura di affidamento. Non sono previsti processi decisionali automatizzati dai quali derivino effetti giuridici, compresa la profilazione di cui all’art. 22, paragrafo 1 del GDPR.

Base giuridica del trattamento:

Il trattamento dei dati personali è effettuato lecitamente anche in assenza del suo consenso espresso ai sensi dei seguenti articoli:

art. 6 comma 1 lett. b GDPR - Il trattamento è necessario per l’esecuzione di misure precontrattuali e la stipula del contratto di cui l’interessato è parte;

art. 6 comma 1 lett. c GDPR - Il trattamento è necessario per adempiere obblighi giuridici a cui è soggetto il titolare del trattamento; ad esempio, adempimento di obblighi di legge, regolamento o contratto, esecuzione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria o amministrativa;

art. 10 GDPR – Il trattamento è effettuato da parte di una Pubblica Amministrazione per l'esecuzione della procedura di bando e stipula del contratto, nonché in base agli obblighi di legge cogenti per la Pubblica Amministrazione;

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati:

I dati personali raccolti saranno oggetto di comunicazione:

a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza all'Azienda appositamente nominati Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, in ordine all'esecuzione e per le finalità connesse la procedura di affidamento. L'elenco di tali soggetti è disponibile presso il Titolare;

a soggetti esterni facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;

al Ministero dell'Economia e delle Finanze, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;

ad altri concorrenti che facciano formale richiesta di accesso ai documenti relativi alla procedura di affidamento nei limiti consentiti ai sensi della L. 241/1990 e dal D.lgs. 50/2016;

all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione n. 1 del 10 gennaio 2008.

I dati personali conferiti dai concorrenti, trattati in forma pseudonimizzata, nonché il nominativo della Ditta aggiudicataria ed i prezzi di aggiudicazione, potranno essere diffusi tramite il sito istituzionale della Società www.amgenergia.it nella sezione Società trasparente per obblighi di legge. (d.lgs. n. 33/2013)

Trasferimento dei dati:

Il Titolare non trasferirà i dati personali in Stati terzi non appartenenti all'Unione Europea.

Periodo di conservazione dei dati:

AMG ENERGIA S.P.A. conserva i dati personali raccolti in base ai criteri di seguito identificati e alle finalità per le quali i dati personali sono stati ottenuti.

I criteri usati per determinare i periodi di conservazione si basano su:

durata del rapporto contrattuale;

obblighi legali gravanti sul Titolare del trattamento, con particolare riferimento all'ambito fiscale e tributario;

necessità della conservazione, per la difesa in giudizio dei diritti del Titolare, per i successivi dieci anni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale e per tempo illimitato in caso di contenzioso;

revisioni generali in tema di prescrizione dei diritti;

con riferimento all'appaltatore, i dati personali sono conservati per tutta la durata del contratto di appalto e per i successivi dieci anni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale;

Diritti del concorrente interessato:

In qualità d'interessato ha diritto di ottenere dal Titolare, nei casi previsti, l'accesso ai Suoi dati personali e la rettifica degli stessi o la limitazione del trattamento di quelli che La riguardano o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del GDPR).

L'apposita istanza può essere presentata inviando una richiesta all'indirizzo e-mail privacy@amgenergia.it. Un modello per l'esercizio dei diritti predisposto dall'Autorità Garante è reperibile al seguente indirizzo <https://www.garanteprivacy.it>. Ove ritenga che il trattamento dei dati personali a Lei riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR ha diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del GDPR, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del GDPR).

Fonte di provenienza dei dati:

I dati personali sono resi spontaneamente dall'interessato o dall'impresa di cui è legale rappresentante/direttore tecnico.

Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento è AMG Energia S.p.A. Via Tiro a Segno n. 5, 90123 Palermo – www.amgenergia.it.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) nominato è raggiungibile all'indirizzo e-mail: dpo@amgenergia.it

Obblighi di riservatezza

Sarà fatto obbligo alla ditta aggiudicataria di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte dell'Azienda ovvero di ogni soggetti terzi.

In particolare, la ditta dovrà:

mantenere la più assoluta riservatezza sui documenti, informazioni e altro materiale;

non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

ART. 5 – ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE.

L'appaltatore dovrà avere a disposizione locali, apparecchiature, collegamenti network e personale idoneo ed addestrato all'espletamento dell'incarico.

Saranno inoltre a carico dell'Appaltatore:

- l'adeguamento dei tracciati informatici nel rispetto delle esigenze di AMG Energia. Detto adeguamento potrà avvenire anche più volte nel corso della durata dell'appalto in caso di adeguamenti normativi dettati dal Comune e dall'AMG stessa.
- la riconsegna, alla scadenza contrattuale, di tutta la modulistica e documentazione non utilizzata, eventualmente fornita da AMG Energia per l'adempimento del servizio.
- le risorse, in termini di numero di risorse umane e di infrastrutture tecnologiche (compreso numero e tipologia di linee telefoniche ed internet) al fine di erogare il servizio nel rispetto dei parametri di prestazione richiesti;

- la realizzazione e gli oneri connessi al collegamento dell'infrastruttura di rete messa a disposizione dall'appaltatore con quella della stazione appaltante;
- la formazione di base degli operatori e quella con le istruzioni di lavoro fornite dalla stazione appaltante;
- la reportistica prevista agli artt. precedenti;
- la reportistica attestante lo svolgimento delle attività nel rispetto dei parametri prestazionali previsti da produrre con cadenza mensile e comunque a richiesta della stazione appaltante (da cui si evinca in particolare il n. di chiamate risposte, perse, tempi di risposta, etc. con valori medi e dove sia possibile applicare filtri) e quindi i costi imputabili ad eventuali software integrativi atti a fornire le reportistiche ed i dati statistici di cui sopra;
- la formazione e l'informazione degli operatori secondo le esigenze della stazione appaltante;
- In generale quanto previsto agli artt. precedenti.

ART. 6 – DURATA DELL'APPALTO.

L'appalto ha la durata di mesi 24 (ventiquattro) dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, che deve avvenire entro un mese dalla stipula dello stesso, od al raggiungimento dell'importo netto contrattuale.

Qualora l'esecutore non adempia all'avvio dell'esecuzione del contratto in accordo al presente capitolato e nel rispetto delle istruzioni e delle direttive impartite dalla stazione appaltante, l'AMG Energia ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto in danno.

ART. 7 – IMPORTO A BASE DI GARA.

L'importo a base di gara per il servizio, stimato per una durata dell'appalto di 24 mesi, è pari ad **€ 320.725,00 (euro trecentoventisettecentoventicinquemila/00) IVA esclusa, di cui € 126.290,00 (centoventiseiduecentonovanta/00) per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso**, ed è stato calcolato sulle seguenti basi e come dettagliatamente indicato all'elaborato "Calcolo della Spesa":

Importo unitario chiamata/segnalazione pertinente	€/cad 5,00
di cui €/cad 2,00 non soggette a ribasso ed €/cad 3,00 soggette a ribasso	
Importo unitario chiamata/segnalazione non pertinente	€/cad 1,50
di cui €/cad 0,60 non soggette a ribasso ed €/cad 0,90 soggette a ribasso	
N. chiamate/segnalazioni giornaliere previste:	n. 90
N. Giorni lavorativi previsti:	n. 730

Canone giornaliero per ordinativi pertinenti da evadere fino a 85 al giorno (€/giorno)	€ 425,00	730	€ 310.250,00
Canone giornaliero per ordinativi non pertinenti da evadere fino a 5 al giorno (€/giorno)	€ 7,50	730	€ 5.475,00
Costo forfettario per ogni ordine al giorno oltre i 90	€ 2,50	2000	€ 5.000,00
Sommano per il biennio			€ 320.725,00
di cui 126,290,00 Euro per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.			
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	€ 173,00	730	€ 126.290,00

Gli importi unitari comprendono eventuali indennità per festività, notturni e turnazioni.

ART. 8 – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.

L'aggiudicazione del servizio avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., sulla base della seguente ripartizione:

- per la valutazione tecnica (organizzazione ed esecuzione del servizio, produttività) sarà attribuibile un punteggio massimo di 70 punti;
- per la valutazione economica sarà attribuibile un punteggio massimo di 30 punti.

Ai sensi dell'art. 95 comma 12 del D.lgs. 50/2016, l'Azienda può decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Inoltre l'azienda si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione, anche in presenza di una sola offerta valida se ritenuta congrua e conveniente.

Ai fini della verifica di anomalia, la stazione appaltante fa riferimento ai punteggi ottenuti dai concorrenti all'esito delle relative riparametrazioni.

Si applica, a tal fine, l'art. 97 comma 3 del d.lgs. 50/2016, che recita “la congruità delle offerte è valutata sulle offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara. Il calcolo di cui al primo periodo è effettuato ove il numero delle offerte ammesse sia pari o superiore a tre. Si applica l'ultimo periodo del comma 6” ovvero “La stazione appaltante in ogni caso può valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.”.

8.1 – CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica dovrà recepire quanto dettagliato nel presente Capitolato speciale, e sarà soggetta alla valutazione quantitativa e/o qualitativa delle caratteristiche per la classificazione degli elementi tecnici aggregati come “INSUFFICIENTE”,

“SUFFICIENTE”, “BUONO” e “OTTIMO”, secondo i punteggi massimi previsti ed i relativi coefficienti di cui al successivo paragrafo “Valutazione offerta tecnica” del presente articolo, per un massimo di 70 punti.

VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA - QUANTITATIVA/QUALITATIVA

Progressivo	Elemento Tecnico Aggregato	Punteggio attribuito (Wi)
A1	Processi e strumenti di gestione e controllo delle attività	30
A2	Capacità produttiva o Rendimento	40

L’offerta sarà valutata secondo il metodo aggregativo compensatore secondo le indicazioni di cui alle Linee Guida n. 2 di attuazione del D.lgs. 50/2016 ed all’allegato P del D.P.R. 207/2010, applicando la seguente formula;

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione dell’offerta (a);

n=i (numero totale dei requisiti, criteri di valutazione);

Wi = Punteggio attribuito al criterio (i);

V(a) i = coefficiente della prestazione dell’offerta (a) rispetto al criterio (i) variabile tra zero ed uno;

\sum_n = sommatoria.

Per quanto concerne la valutazione degli “elementi tecnici aggregati” ciascun commissario giudice provvederà ad attribuire ai requisiti di valutazione (i) degli elementi tecnici aggregati descritti nell’Offerta Tecnica i seguenti giudizi secondo le modalità di seguito rappresentate:

Valutazione “Elemento tecnico aggregato” A1 (Massimo punti 30).

Processi e strumenti per la gestione ed il controllo dell’attività oggetto del servizio.

- “INSUFFICIENTE” Non rispondente ai requisiti richiesti = coefficiente 0,0;
- “SUFFICIENTE” Rispondente ai requisiti = coefficiente 0,5;
- “BUONO” Più che rispondente ai requisiti richiesti = coefficiente 1;

Il concorrente dovrà presentare una relazione che illustri i processi e gli strumenti con i quali verranno gestite e pianificate le attività e le risorse, e le modalità di controllo e reporting delle prestazioni erogate (entranti, gestite ecc.) suddivise per tipologia, le modalità di individuazione di errori e dei necessari correttivi.

- Il giudizio di “INSUFFICIENTE” sarà attribuito all’elemento tecnico A1, nel caso che i processi e le attività descritte vengano valutate tali da non consentire un valido esecuzione e controllo delle prestazioni.

- Il giudizio di “SUFFICIENTE” sarà attribuito all’elemento tecnico A1, nel caso che i processi e le attività descritte vengano valutate sufficienti da consentire una valida esecuzione ed il controllo delle prestazioni.
- Il giudizio di “BUONO” sarà attribuito all’elemento tecnico A1, nel caso che i processi e le attività descritte vengano valutate sufficienti da consentire una valida esecuzione, il controllo delle prestazioni, con la possibilità di individuare anche la durata delle attività, l’individuazione di errori nelle procedure eseguite, la possibilità di giusti e tempestivi correttivi.

Valutazione “Elemento tecnico aggregato” A2 (Massimo punti 40).

Capacità produttiva del Personale impiegato per il servizio.

- “SUFFICIENTE” Rispondente ai requisiti = coefficiente 0,5
- “BUONO” Più che rispondente ai requisiti richiesti = coefficiente 0,7;
- “OTTIMO” Più che rispondente ai requisiti richiesti con caratteristiche qualitative migliori = coefficiente 1.

Il concorrente dovrà indicare, in particolare, la capacità produttiva del personale impegnato, in riferimento al numero di operazioni giornaliere che devono essere normalmente eseguite, garantendo un servizio pari o superiore a quanto richiesto in capitolato.

- Il giudizio di “SUFFICIENTE” sarà attribuito all’elemento tecnico A2, quando con riferimento al servizio da eseguire, venga garantito almeno un totale di n. 70 operazioni giornaliere.
- Il giudizio di “BUONO” sarà attribuito all’elemento tecnico A2, quando con riferimento al servizio da eseguire, venga garantito fino ad un totale di n. 80 operazioni giornaliere, anche rendendo disponibili ulteriori unità lavorative, senza che l’appaltatore possa trarne motivo di richiesta di compensi o indennizzi aggiuntivi, se non quanto previsto in elenco prezzi nel presente capitolato.
- Il giudizio di “OTTIMO” sarà attribuito all’elemento tecnico A2, quando con riferimento al servizio da eseguire, venga garantito fino ad un totale di n. 100 operazioni giornaliere, anche rendendo disponibili ulteriori unità lavorative, senza che l’appaltatore possa trarne motivo di richiesta di compensi o indennizzi aggiuntivi, se non quanto previsto in elenco prezzi nel presente capitolato.

I coefficienti V(a) i saranno determinati:

- Come media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari giudicatori, mediante i giudizi di cui sopra, ad ogni “elemento tecnico aggregato” (i) per ciascuna offerta (a) in accordo all’allegato P al D.P.R. 207/2010, al punto II) lettera a) caso n. 4.
- Terminata la procedura di attribuzione dei coefficienti di cui al punto 1), attraverso la trasformazione della media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate secondo

quanto previsto dalle Linee Guida n. 2 di attuazione del D.lgs. 50/2016 e dall'allegato P al D.P.R. 207/2010, al punto II) lettera a).

8.2 – CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica viene espressa mediante il ribasso percentuale sul prezzo a base di gara. Il punteggio massimo attribuito all'offerta con il ribasso maggiore sarà pari a 30/100.

VALUTAZIONE OFFERTA ECONOMICA

Per quanto concerne l'elemento di valutazione di natura quantitativa prezzo (Offerta Economica), la valutazione sarà effettuata applicando la seguente formula matematica secondo le indicazioni di cui alle Linee Guida n. 2 di attuazione del D.lgs. 50/2016 e secondo quanto previsto dall'allegato P al D.P.R. 207/2010, al punto III) lettera b)

- C_i (per $A_i \leq A_{soglia}$) = $X * A_i / A_{soglia}$;
- C_i (per $A_i > A_{soglia}$) = $X + (1 - X) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$;

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

A_i = Valore dell'offerta (ribasso) del concorrente i-esimo;

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti;

A_{max} = Valore dell'offerta (ribasso) più conveniente.

$X = 0,80$.

8.3 – AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione provvisoria della gara è effettuata a favore dell'offerta che presenta il punteggio complessivo più alto. In caso di punteggio complessivo tra due o più offerte l'aggiudicazione provvisoria è attribuita all'offerta che presenta il punteggio più alto per gli elementi tecnici.

ART. 9 - REDAZIONE DELL' OFFERTA

Le Ditte concorrenti potranno partecipare alla gara solo per la totalità del servizio.

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALL'OFFERTA

I sotto elencati documenti dovranno essere obbligatoriamente allegati all'offerta:

- Dichiarazione firmata dal legale rappresentante che attesti di avere reso, negli ultimi tre anni, servizi di tipologia analoga a quella del presente capitolato per un importo non inferiore a € 300.000,00.

- Elenco dei principali appalti, effettuati nell'ultimo triennio, di servizi analoghi a quelli di cui al presente capitolato, corredato di certificati di corretta esecuzione e buon esito, con indicati importo del servizio, committente, periodo del servizio e caratteristiche principali.
- Deposito cauzionale provvisorio a favore dell'Ente appaltante, costituito nei modi previsti nel bando di gara, pari ad € 11.779,18 (euro undicimilasettecentosettantanove/18).
- Dichiarazione firmata dal legale rappresentante che si avvarrà, per l'espletamento del servizio, di personale specializzato in numero adeguato, in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, con esperienza in attività analoghe per i seguenti periodi:
 - per una durata totale uguale o maggiore di 24 mesi;
 oppure:
 - per una durata maggiore od uguale a 12 mesi ed in possesso di attestazioni di frequenza a corsi di formazione attinenti il servizio richiesto.
- Dichiarazione firmata dal legale rappresentante che si avvarrà, per l'espletamento del servizio, della necessaria ed adeguata attrezzatura e servizi (p.es. personal computer, collegamento internet a banda larga, telefonia fissa e mobile, posta elettronica, posta elettronica certificata).
- Dichiarazione firmata dal legale rappresentante di disporre di una sede operativa, per l'espletamento del servizio, ubicata nel territorio del Comune di Palermo. Per disponibilità di sede operativa si intende effettiva alla data di presentazione dell'offerta. Ovvero la dichiarazione di disponibilità di un terzo locatore ad affittare la sede operativa indicata ed adeguata allo scopo, con patto di esclusiva garantito almeno fino all'esito di aggiudicazione definitiva dell'appalto.

ART. 10 – DECORRENZA DEL SERVIZIO - FORMAZIONE

La stipula del formale contratto, a cui la Ditta Aggiudicataria resta obbligata, e l'inizio del servizio, avverranno nei termini ed osservando le disposizioni di cui all'art. 32 del D.lgs. 50/2016.

AMG Energia, anche preliminarmente all'inizio del servizio, fornirà a titolo gratuito adeguato training riguardante l'attività oggetto dell'appalto, da effettuarsi da remoto. Il training avrà la durata di 24 ore e dovrà rivolgersi ad un numero di almeno sei operatori.

Al Fornitore non è dovuto alcun compenso per le ore dedicate al training, e nulla dovrà pretendere al riguardo.

ART. 11 – FATTURAZIONE, PAGAMENTI, TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il pagamento avverrà nei termini ordinari previsti dalla legge a seguito di ricezione di fattura regolarizzata fiscalmente e previa dichiarazione da parte dell'organo competente della Società di avere ricevuto la prestazione e di averla riscontrata conforme alle prescrizioni della lex specialis, per qualità e per quantità, ed a quanto stabilito dal presente Capitolato.

In ogni caso la fatturazione è onnicomprensiva di tutti gli oneri posti a carico dell'aggiudicatario dal presente capitolato.

Mensilmente l'Appaltatore trasmetterà alla Società il rendiconto delle attività eseguite, in termini di giorni di attività svolta e di numero di procedure/ordinativi regolarmente eseguiti e completati per ciascun giorno di attività, che se accettato costituirà la base per la fatturazione.

Pertanto, la Ditta aggiudicataria presenterà a carico della Società fatture mensili relative all'attività svolta, previa attestazione del Direttore per l'esecuzione del contratto, secondo le indicazioni che saranno fornite dalle strutture preposte che il servizio erogato dall'appaltatore sia stato riscontrato conforme alle specifiche del presente capitolato, sia per qualità che per quantità. Gli eventuali servizi contestati per iscritto non saranno fatturati.

È fatto salvo, in sede contrattuale, l'accordo tra AMG ENERGIA S.p.A ed il Fornitore di prevedere, in deroga al D.lgs. 231/2002, il pagamento delle fatture a 90 giorni dalla data di ricevimento delle stesse e previa dichiarazione da parte dell'organo competente della Società di avere ricevuto la prestazione e di averla riscontrata conforme alle prescrizioni della lex specialis, per qualità e per quantità, ed a quanto stabilito dal presente Capitolato.

La partecipazione alla gara comporta l'accettazione espressa di tutte le condizioni indicate dalla Stazione appaltante negli atti di gara, ed in particolare anche della clausola, sopra riportata che, in sede contrattuale, autorizza AMG Energia S.p.A., in deroga alle disposizioni di legge, a provvedere al pagamento delle fatture a 90 giorni dalla data di ricevimento delle stesse, e previo riscontro della conformità delle prestazioni ricevute alle condizioni contrattuali.

Nel caso in cui, in sede di riscontro emergessero delle carenze, AMG ENERGIA provvederà a richiedere per iscritto al Fornitore la documentazione mancante o comunque ogni altro elemento utile alla chiusura della pratica liquidatoria. Detta richiesta interrompe il termine sopra indicato che inizierà a decorrere nuovamente dalla data di ricevimento degli elementi richiesti, secondo le indicazioni fornite.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, potrà essere sospesa la prestazione dei servizi e, comunque, le attività previste nel presente Capitolato e nelle specifiche tecniche.

Il Fornitore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13.08.2010, n. 136.

In particolare i pagamenti relativi al presente appalto verranno effettuati a mezzo conti correnti dedicati (anche in maniera non esclusiva), accesi presso banche o Poste Italiane S.p.A., a mezzo bonifico bancario/postale o altri mezzi di pagamento idonei a garantire la tracciabilità. Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi dovranno essere comunicati all'AMG ENERGIA S.P.A. entro sette giorni dalla loro accensione e, comunque, entro sette giorni dall'avvio della fornitura del servizio.

Il Fornitore e gli eventuali sub-contraenti assicurano, nei rispettivi rapporti contrattuali, gli obblighi e gli adempimenti relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della L. 13.08.2010, n. 136. AMG ENERGIA S.P.A. non autorizzerà subappalti che non contengano previsioni di tale obbligo.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Palermo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi

di tracciabilità finanziaria. Nelle fatture l'Appaltatore si impegna ad inserire il numero di ordine ed il Codice CIG di riferimento.

ART. 12 – ONERI FISCALI E DIVERSI

I prezzi, derivanti dal ribasso offerto dalla Ditta, si intendono comprensivi di tutti gli oneri fiscali derivanti dal presente atto, dalla eventuale stipula del contratto e dalla fornitura, ad eccezione della I.V.A. che sarà addebitata in fattura, come per legge. Sono a carico della Ditta tutte le spese per svolgere il servizio nei modi e nei termini stabiliti nel presente Capitolato.

ART. 13 – REVISIONE PREZZI

I prezzi derivanti dal ribasso d'asta, dalla Ditta liberamente indicato nell'offerta in base a calcoli di sua convenienza e tenute presenti le condizioni tutte del presente capitolato, non saranno in alcun caso e per alcun motivo suscettibili di revisione e quindi, per tutta la durata del servizio, resteranno invariati nel modo più assoluto per espressa pattuizione a cui la Ditta si impegna e ciò per gli effetti di legge.

CONDIZIONI GENERALI

ART. 14 – CAUZIONE

L'appaltatore, in accordo con quanto previsto nel D.lgs. 50/2016 - art. 103 – Garanzie definitive, per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale

Tale deposito dovrà essere costituito nei modi e nei termini stabiliti dalla Società nel bando di gara relativo all'appalto della presente fornitura di servizio.

ART. 15 – SUB-APPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D.lgs. 50/2016, nei limiti del 40% dell'importo complessivo del contratto relativo all'appalto specifico.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario dell'appalto specifico che rimane unico e solo responsabile nei confronti di AMG ENERGIA S.p.A. delle prestazioni subappaltate.

Si precisa peraltro che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.lgs. 50/2016, alle seguenti condizioni:

- il concorrente deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare;
- l'aggiudicatario (appaltatore) deve depositare presso AMG ENERGIA S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- l'appaltatore deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 105, comma 18, del D.lgs. 50/2016, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con l'Impresa subappaltatrice;
- con il deposito del contratto di subappalto l'appaltatore deve trasmettere, altresì, la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore, per lo svolgimento delle attività a lui affidate, dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di qualificazione delle imprese, nonché la certificazione comprovante il possesso degli eventuali requisiti prescritti dal Bando di gara e dalla normativa vigente, nonché la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione previsti dall'art. 80 del D.lgs. 50/2016.
- che non sussista, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dall'art.10 della Legge n. 575/1965 e s.m.i..

È inoltre fatto obbligo all'aggiudicatario dell'appalto specifico, di trasmettere all'Azienda procedente, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Qualora l'aggiudicatario non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, l'Azienda sospende il successivo pagamento a favore dell'aggiudicatario.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui agli artt. 30 e 105 del D.lgs. 50/2016.

ART. 16 – PENALE - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – CAUSE DI RECESSO.

Il contratto può essere risolto nei casi previsti ed in accordo all'art. 108 del D.lgs. 50/2016.

Se l'esecutore non adempia all'avvio dell'esecuzione del contratto in accordo all'art. 6 del presente capitolato, verrà applicata una penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo. Nel caso il ritardo si protragga oltre il 40° giorno, AMG Energia ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'incameramento della cauzione, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Qualora il servizio non venga svolto nei termini e procedure indicate da AMG Energia ed in accordo alle modalità ed alla tempistica di qualità dettate fra cui quelle indicate all'art. 1 del presente Capitolato, AMG Energia S.p.A. si riserva la facoltà di applicare una penale calcolata, in percentuale sull'importo giornaliero previsto in elenco prezzi, sul numero di ordinativi inevasi e/o non correttamente evasi rispetto al numero di ordinativi totali da evadere nella singola giornata, o delle chiamate non risposte o risposte non nei tempi previsti.

AMG ENERGIA S.P.A. si riserva di risolvere di diritto il Contratto, con effetti nei confronti del Fornitore contestato, ai sensi dell'art. 1456 del cod. civ., nei seguenti casi:

- per la mancata reintegrazione della cauzione, eventualmente escussa, entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte di AMG Energia S.p.A.;
- qualora vengano contestate all'aggiudicatario gravi e ripetute inadempienze con applicazione di penalità;
- qualora le transazioni relative al presente appalto, in qualunque modo accertate, siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane S.p.A., ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010.

Negli stessi termini il Contratto cesserà la sua efficacia nei confronti del Fornitore nei seguenti casi:

- in caso di cessazione dell'attività oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stati di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del Fornitore, o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto dei suoi creditori, oppure entri in liquidazione;
- allorché si manifesti qualunque altra forma di incapacità giuridica che ostacoli l'esecuzione del contratto di appalto, compresi i motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016;
- qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
- allorché sia stata pronunciata una sentenza definitiva per un reato che riguardi il comportamento professionale del fornitore, ivi compresa la violazione di diritti di brevetto;
- qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara ovvero, nel caso in cui vengano meno i requisiti minimi richiesti per la regolare esecuzione del contratto;
- qualora il fornitore ceda, anche parzialmente, l'esecuzione del servizio affidato;
- qualora il fornitore subappalti una parte del servizio senza autorizzazione dell'AMG ENERGIA S.P.A..
- qualora l'aggiudicataria venga dichiarata fallita o incorra in grave e provata indegnità.

AMG ENERGIA S.P.A., ha altresì la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1453 del cod. civ., previa diffida scritta ad adempiere entro il termine di 15 giorni decorso inutilmente il quale il contratto si intende risolto di diritto, qualora:

- il fornitore non esegua la fornitura del servizio entro i termini indicati da AMG Energia;
- il fornitore non esegua il servizio in modo strettamente conforme alle disposizioni del contratto di appalto;
- il fornitore non si conformi, nel termine stabilito nell'ingiunzione dell'AMG ENERGIA S.p.A. per porre rimedio a negligenze o inadempienze contrattuali che compromettano gravemente la corretta esecuzione del contratto di appalto nei termini prescritti;
- il fornitore si renda colpevole di frode e/o grave negligenza e per mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni previste nel contratto, dopo l'applicazione delle penalità;
- il fornitore sospenda l'esecuzione del contratto per motivi imputabili al fornitore medesimo;

- il fornitore rifiuti o trascuri di eseguire gli ordini impartiti dall'AMG ENERGIA S.P.A.;
- il fornitore non osservi gli impegni e gli obblighi assunti con l'accettazione del presente capitolato in tema di comportamento trasparente;
- si verifichino disservizi e/o inadempimenti di tipo grave e/o continuativo e reiterato che abbiano dato luogo all'applicazione di sanzioni (in questo caso la Società ha la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa della Ditta aggiudicataria);
- si verifichino gravi inadempienze tali da giustificare l'immediata risoluzione del contratto, quali ad esempio, la violazione degli obblighi relativi al trattamento giuridico - economico del personale, la violazione delle norme di sicurezza nell'esecuzione del servizio, la violazione a quanto previsto al d.lgs 196/2003 in materia di protezione dei dati, frode o altro;

In caso di risoluzione del contratto per una delle suindicate cause, l'AMG ENERGIA S.p.A. si riserva la facoltà di incamerare a titolo di penale e di indennizzo l'intera cauzione definitiva prestata dal fornitore, salvo il risarcimento del maggior danno, nessuno escluso, per l'affidamento a terzi della fornitura.

Nessun indennizzo è dovuto al fornitore aggiudicatario inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime il fornitore dalla responsabilità civile e penale in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

L'AMG Energia si riserva la facoltà di richiedere all'impresa il pagamento di ogni danno e/o spesa conseguente alla ritardata esecuzione, in relazione anche alla attività regolamentate dalle delibere dell'ARERA, che stabiliscono tempi modalità e penali per la loro mancata osservanza.

L'AMG Energia S.p.A. potrà recedere, anche parzialmente, dal Contratto qualora intervengano trasformazioni di natura tecnico organizzative rilevanti ai fini e agli scopi della fornitura appaltata. Il recesso potrà riguardare anche una parte dal Contratto.

L'AMG Energia S.p.A. può recedere dal Contratto previa dichiarazione da comunicare al fornitore, per motivi di interesse pubblico, che saranno specificatamente motivati nel provvedimento di recesso dal contratto.

In tutti i casi, fermo restando il diritto del fornitore al pagamento delle prestazioni già rese, nessun indennizzo è dovuto al fornitore.

ART. 17 – CONTESTAZIONI TRA LA STAZIONE APPALTANTE E L'ESECUTORE – ECCEZIONI E RISERVE – FORMA E CONTENUTO DELLE RISERVE.

Contestazioni tra la stazione appaltante e l'esecutore

Il direttore per l'esecuzione del contratto (DEC nel seguito) o l'esecutore comunicano al responsabile del procedimento le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del servizio; il responsabile del procedimento 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 responsabile del procedimento è comunicata all'esecutore, il quale ha l'obbligo di uniformarsi, salvo il diritto di iscrivere riserva negli atti contabili in occasione della sottoscrizione.

Se le contestazioni riguardano fatti, il direttore per l'esecuzione del contratto redige in contraddittorio con l'imprenditore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata all'esecutore per le sue osservazioni, da presentarsi al D.E.C nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni nel termine, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate.

L'esecutore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al responsabile del procedimento con le eventuali osservazioni dell'esecutore.

Contestazioni e relativi ordini di servizio sono annotati dal D.E.C. sugli atti di tenuta della contabilità.

Eccezioni e riserve dell'esecutore sulla documentazione contabile.

La documentazione contabile viene firmata dall'esecutore, con o senza riserve, nel giorno in cui gli viene presentata.

Nel caso in cui l'esecutore non firmi tale documentazione, è invitato a farlo entro il termine perentorio di quindici giorni e, qualora persista nell'astensione o nel rifiuto, se ne fa espressa menzione negli atti contabili.

Se l'esecutore ha firmato con riserva, qualora l'esplicazione e la quantificazione non siano possibili al momento della formulazione della stessa, egli esplica, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le sue riserve, scrivendo e firmando negli atti contabili le corrispondenti domande di indennità e indicando con precisione le cifre di compenso cui crede aver diritto, e le ragioni di ciascuna domanda.

Il DEC, nei successivi quindici giorni, espone negli atti contabili le sue motivate deduzioni. Nel caso in cui l'esecutore non ha firmato gli atti contabili nel termine di cui sopra, oppure lo ha fatto con riserva, ma senza esplicitare le sue riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i fatti registrati si intendono definitivamente accertati, e l'esecutore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Forma e contenuto delle riserve

L'esecutore, è sempre tenuto ad uniformarsi alle disposizioni del DEC, senza poter sospendere o ritardare il regolare sviluppo del servizio, quale che sia la contestazione o la riserva che egli iscriva negli atti contabili.

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 anche negli atti contabili al momento della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole. Le riserve non espressamente confermate sul conto finale (o atto contabile 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.

ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione del Contratto.

Qualsiasi atto contrario fa sorgere in capo all'AMG Energia S.p.A. il diritto a risolvere il contratto, come pure a procedere all'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata e salvo comunque il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Qualora l'Azienda del fornitore aggiudicatario venga ceduta in tutto o in parte ad altra società o si fonda con essa, il nuovo contraente dovrà trasmettere una nota con cui si impegna a mantenere le preesistenti condizioni economiche e normative della fornitura e una copia dell'atto di cessione o fusione, benché la possibilità di contrattare con il nuovo soggetto risultante dalla cessione o dalla fusione di aziende rimanga comunque subordinata alla verifica del rispetto del D.lgs. 50/2016 e della legislazione vigente in materia.

In caso di consorzi o ATI si applica quanto previsto agli art. 47 e 48 del D.lgs. n. 50/2016.

ART. 19 – PRECISAZIONE

La partecipazione alla gara comporta l'accettazione di tutte le condizioni indicate dalla Società e pertanto i termini e le condizioni del presente Capitolato D'oneri non saranno in alcun caso e per alcun motivo suscettibili di modifica.

L'AMG si riserva la facoltà di verificare quanto dichiarato o prodotto dalle Ditte partecipanti.

ART. 20 – NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA - ADEMPIMENTI D.LGS. 81/2008 - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA (DUVRI) - RISERVATEZZA

L'aggiudicatario deve garantire al proprio personale, addetto allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro con particolare riferimento alle attività di sorveglianza sanitaria, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste e risultanti dal documento di valutazione dei rischi.

Sarà obbligo della Ditta aggiudicataria provvedere all'attuazione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi derivanti dall'espletamento della propria attività.

Il fornitore garantirà altresì, laddove la natura e le specifiche prestazioni lo richiedessero, idonei interventi informativi e formativi del proprio personale in relazione ai rischi ed alle misure di sicurezza proprie dello specifico appalto.

Nel caso in cui la valutazione del rischio della Ditta aggiudicataria preveda l'utilizzo di DPI per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, gli operatori ne devono essere dotati in conformità al Decreto del Ministero della Sanità del 28/09/1990 e del D.lgs. 81/2008 e s.m.i..

Per il presente affidamento, la Società non ha provveduto alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), ai sensi dell'art. 26 comma 3-bis del D.lgs. 81/2008 e s.m.i., in quanto non si ravvisano rischi derivanti da interferenze sui luoghi di lavoro.

La procedura di redazione del DUVRI potrà comunque attivarsi successivamente nel caso si modificassero le situazioni attualmente presenti. In tal caso il fornitore aggiudicatario dovrà, se necessario e prima della stipula del Contratto, fornire la documentazione e gli elementi utili per consentire alla AMG l'aggiornamento del DUVRI da interferenza che, sottoscritto dall'Azienda e dalla Ditta aggiudicataria, dovrà far parte integrante e sostanziale del contratto.

In ogni caso il fornitore dovrà garantire la collaborazione ed il coordinamento ai fini previsti dal citato art. 26 del D.lgs. 81/2008, impegnandosi ad operare in combinato con AMG ENERGIA.

La Ditta sarà tenuta a fornire all'Azienda tutta la documentazione necessaria al fine di una migliore attuazione della collaborazione e del coordinamento in materia di sicurezza (es. organigramma della sicurezza, relazione sintetica su come avviene la fornitura, obbligo eventuali verso sub appalto, ecc.). Tali documenti potranno essere precisati e richiesti in fase di aggiudicazione dell'appalto.

ART. 21 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'appaltatore riconosce che nell'esecuzione del contratto potrà avere accesso ad informazioni confidenziali e pertanto si impegna a non diffondere i dati che gli verranno trasmessi per la lettura dei misuratori, ed a utilizzare gli stessi esclusivamente per le finalità e per la durata del rapporto oggetto del contratto nel rispetto delle prescrizioni di cui al d.lgs. 196/2003.

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito la "Legge"), AMG Energia S.p.A. fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali alla stessa forniti.

Finalità del trattamento: i dati forniti vengono acquisiti da AMG Energia S.p.A. per verificare la sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara ed in particolare delle capacità amministrative e tecnico-economiche dei concorrenti richieste per l'esecuzione della fornitura nonché per l'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.

I dati forniti dai concorrenti aggiudicatari vengono acquisiti da AMG Energia S.p.A. ai fini della stipula del contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione amministrativa del contratto stesso. Tutti i dati acquisiti da AMG Energia S.p.A. potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

Natura del conferimento: Il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti da AMG Energia S.p.A. potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione.

Dati sensibili e giudiziari: Di norma i dati forniti dai concorrenti e dagli aggiudicatari non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili" e "giudiziari", ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettere d) ed e) del D.lgs. 196/2003.

Modalità del trattamento dei dati: Il trattamento dei dati verrà effettuato da AMG Energia S.p.A., anche attraverso soggetti terzi del cui supporto tecnico si avvale per l'espletamento della procedura (Gestore del Sistema), in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Legge e/o dai Regolamenti interni.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati.

I dati potranno essere comunicati:

- al personale di AMG Energia S.p.A. o del Gestore del Sistema che cura il procedimento di gara o a quello in forza ad altri uffici della società che svolgono attività ad esso attinente, nonché al personale in forza alla Direzione competente all'esecuzione del contratto interno alla società;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza a AMG Energia S.p.A. in ordine al procedimento di gara o per studi di settore o fini statistici;
- ai soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- al Ministero dell'Economia e delle Finanze, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della L. 241/1990 e da D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione n. 1 del 10 gennaio 2008.

I dati conferiti dai concorrenti, trattati in forma anonima, nonché il nominativo dei concorrenti aggiudicatari della gara ed i prezzi di aggiudicazione, potranno essere diffusi tramite il sito www.amgenergia.it.-

Diritti del concorrente interessato

Al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del D.lgs. 196/2003.

Sarà fatto obbligo alla ditta aggiudicataria di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte delle Aziende interessate.

In particolare la ditta dovrà:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui documenti, informazioni e altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è AMG Energia S.p.A.

ART. 22 – FORO COMPETENTE – DOMICILIO DELLE PARTI -

I rapporti contrattuali tra l'AMG Energia S.p.A. di Palermo e la Ditta aggiudicataria della fornitura saranno regolati dalle norme previste nel presente Capitolato D'oneri e nel

Bando di Gara e nel contratto, e per quanto in essi non previsto, dalle Leggi e dalle norme vigenti, quando applicabili al presente appalto.

Qualsiasi eventuale controversia di competenza dell'Autorità Giudiziaria sarà deferita alla cognizione delle sedi giudiziarie di Palermo, rispettivamente competenti per materia e per valore con esclusione di qualsiasi altro Foro.

Le parti per l'esecuzione del contratto di fornitura eleggono domicilio come appresso:

- L'AMG Energia S.p.A., nella persona del suo Legale Rappresentante, presso la sua sede di Via Tiro a Segno, 5 - 90123 Palermo;
- La Ditta appaltatrice della fornitura nella persona del Titolare o Legale rappresentante, presso la sua sede legale che dichiarerà nell'offerta ed in mancanza tutti gli atti e le comunicazioni verranno ad essa fatte presso la Casa Comunale di Palermo.

Il Responsabile del Procedimento:

O-O-O-O-O-O-O-O