

**Richiesta di Offerta per
Contact Center Unificato e
di HelpDesk primo livello per
soluzioni applicative**

RIF. 2015-008

CIG 62184657A6

- [1. Premessa](#)
 - [2. Oggetto](#)
 - [3. Dettaglio dei servizi richiesti](#)
 - [3.1 Servizio di Contact Center](#)
 - [3.1.1 - Volumi indicativi annuali, attuali e previsti al 31/12/2016](#)
 - [3.2 Servizio di Help Desk di primo livello Specialistico sulle Soluzioni applicative](#)
 - [3.2.1 - Volumi indicativi annuali, attuali e previsti al 31/12/2016](#)
 - [3.2.2 - Modalità di erogazione](#)
 - [3.2.3 - SLA richiesti](#)
 - [3.3 Requisiti Gestionali e competenze richieste](#)
 - [4. Modalità di lavoro](#)
 - [4.1 Avvio della fornitura e organizzazione tecnico-logistica](#)
 - [4.2 Consegna dei Servizi applicativi](#)
 - [4.3 Erogazione](#)
 - [4.4 Strumenti messi a disposizione da LepidaSpA](#)
 - [4.5 Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali](#)
 - [5. Durata contrattuale](#)
 - [6. Valutazioni delle offerte](#)
 - [7. Livelli di servizio e penali](#)
 - [7.1 Avvio del servizio](#)
 - [8. Fatturazione e Pagamento](#)
 - [9. Subappalto](#)
 - [10. Cauzione Definitiva](#)
 - [11. Risoluzione del contratto](#)
 - [12. Cause di Recesso](#)
 - [13. Cessione del contratto e dei crediti](#)
 - [14. Riservatezza](#)
 - [15. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa](#)
 - [16. Trasparenza](#)
 - [17. Obblighi di Legge](#)
 - [17.1 Trattamento dati personali, consenso al trattamento](#)
 - [17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera](#)
 - [17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi](#)
 - [17.4 Tutela Ambientale](#)
 - [17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.](#)
 - [17.6 Documentazione Antimafia](#)
 - [18. Proprietà](#)
 - [19. Controversie](#)
 - [20. Clausola Finale](#)
 - [21. Pubblicazione su sito WEB LepidaSpA](#)
- [Allegato A](#)

1. Premessa

LepidaSpA è lo strumento operativo, promosso da Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio, la realizzazione delle infrastrutture di telecomunicazione e dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di rete, per Soci e per Enti collegati alla Rete Lepida. LepidaSpA è il motore dell'attuazione delle politiche digitali per la crescita delle città, dei territori e delle comunità in Emilia-Romagna, in particolare per la attuazione dell'Agenda Digitale. LepidaSpA è garante della disponibilità di reti e servizi telematici sull'intero territorio regionale, operando per lo sviluppo omogeneo di tutto il territorio. LepidaSpA è supporto all'amministrazione digitale, ampliando con continuità i servizi finali a disposizione dei Soci, per rispondere alle trasformazioni normative e alla sempre maggiore carenza di risorse. LepidaSpA è produttore di idee, strategie e realizzazioni di innovazione per la PA e per lo sviluppo telematico del relativo territorio, creando anche opportunità per gli operatori ICT del mercato). Le soluzioni/servizi gestite e fornite da LepidaSpA si riferiscono a tutte le componenti tecniche di rete, di piattaforma, di storage, passando ai servizi di accesso alle stesse, per arrivare alle soluzioni applicative, quali ad esempio piattaforme per l'autenticazione o per i pagamenti on-line.

Nell'ambito dell'esercizio dei servizi particolare rilievo riveste il servizio di **HelpDesk (servizio di HD)**. Il **modello logico generale** di riferimento del servizio di HD per LepidaSpA prevede:

- **layer 0:** costituisce la fase di rilevazione di un evento (tipicamente richiesta o segnalazione, riferito ad informazioni o incident). Le entità preposte ad operare in questo layer sono:
 - Il Single Point Of Contact (Accettazione) - Contact Center, nel caso l'evento sia generato da una "call" proveniente dai cittadini o dai Referenti preposti dall'Ente
 - La funzione aziendale di Monitoraggio, nel caso l'evento sia rilevato proattivamente
- **layer 1:** costituisce la fase di gestione di primo livello di un evento o di una chiamata e viene svolto da una struttura specialistica.
- **layer 2:** è rappresentato dai Competence Center specializzati nella erogazione di una componente specifica di servizio ed è in grado di risolvere gli incident non risolti dal layer 1 mediante una specifica analisi dell'incident e delle sue cause, procedendo con l'applicazione di specifiche patch laddove previsto.
- **layer 3:** rappresenta un ulteriore livello di competenza, in caso di anomalie inusuali e i cui tempi di risoluzione si stiano protrahendo oltre i livelli di servizio definiti, e prevede il coinvolgimento di terze parti, oppure laddove la realizzazione di patch correttive sia affidato a terze parti.

In tale modello si assume:

- che l'evento venga tracciato da apposito **unico** strumento (Trouble Ticket Manager - TTM) dal momento dell'accettazione fino alla sua chiusura e che tale strumento sia utilizzato da tutti i soggetti che intervengono nel processo di risoluzione del ticket, siano essi interni o esterni incaricati a/da LepidaSpA,
- che non tutti i layer del servizio di HD siano ugualmente attivati dalle singole divisioni coinvolte.

2. Oggetto

Oggetto della presente Richiesta di offerta è la fornitura di servizi di *Contact Center*, quale punto di contatto unico per tutte le richieste e le segnalazioni provenienti dagli utenti fruitori dei servizi/soluzioni offerti da LepidaSpA, nonché la fornitura di servizi di *Help Desk di primo livello specialistico* per i soli servizi applicativi, con il compito di garantire una prima risposta e un primo supporto agli utenti e svolgerà, quando necessario, attività di *escalation* verso differenti strutture di supporto di secondo livello di LepidaSpA o di suoi fornitori.

Più precisamente i servizi oggetto della presente richiesta di offerta riguardano:

- Servizio di *Contact Center*, per tutte le richieste e le segnalazioni inoltrate a LepidaSpA, su tutte le componenti tecniche del portfolio servizi/soluzioni di LepidaSpA stessa (servizi di Rete, servizi di Data Center e servizi Applicativi);
- Servizio di *HelpDesk di primo Livello specialistico sulle soluzioni applicative*, intendendo il troubleshooting della richiesta, la risposta all'utente o il passaggio al secondo livello in LepidaSpA o di suoi fornitori. L'elenco dei servizi applicativi attualmente offerti da LepidaSpA ed una loro breve descrizione, è disponibile alla pagina: <http://www.lepida.it/servizi/>.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le procedure e le specifiche indicate al Paragrafo 3 e secondo le modalità stabilite da LepidaSpA indicate al Paragrafo 4 della presente richiesta di offerta.

I Servizi sono richiesti a "obbligazione di risultato": l'Aggiudicatario deve garantire i servizi richiesti nel presente documento e offerti, indipendentemente dalle giornate-uomo necessarie a ottenere il risultato. La relativa offerta economica sarà quindi da esplicitare a corpo ed onnicomprensiva.

L'importo massimo complessivo previsto, presunto e non vincolante per la fornitura dei servizi richiesti è pari a Euro **100.000,00** (centomila/00), IVA esclusa comprensivo di tutti gli oneri, per la durata di un anno, eventualmente rinnovabile per un ulteriore anno per un importo complessivo massimo su 24 mesi pari ad Euro 200.000,00 (duecentomila/00), IVA esclusa comprensivo di tutti gli oneri.

Non è riconosciuto alla Ditta aggiudicataria nessun tipo di rimborso aggiuntivo, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli per spese di trasferte.

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici con determinazione n. 3 del 5 marzo 2008, per l'appalto di cui si tratta è possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. e la conseguente stima dei costi della sicurezza da interferenza, in quanto l'attività oggetto della presente richiesta di offerta rientra tra le ipotesi di esclusione di cui al comma 3-bis dell'art. 26 del d.lgs.n. 81/2008 che prevede che l'obbligo di predisporre il D.U.V.R.I. <<(..) non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature, ai lavori o servizi la cui durata non è superiore a cinque uomini-giorno, sempre che essi non comportino rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato (...) o dallo svolgimento di attività in ambienti confinati, di cui al regolamento di cui al [decreto del Presidente della Repubblica 14 settembre 2011, n. 177](#) , o dalla presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del presente decreto (...) >>.

Il concorrente dovrà provvedere al pagamento del contributo dovuto, pari ad Euro 20,00 (venti/00) per la partecipazione alla presente Richiesta di offerta all'ANAC entro la data per la scadenza per la presentazione delle offerte sotto indicata, secondo le modalità previste sul sito internet dell'Autorità.

La ricevuta del pagamento dovrà essere fatta pervenire a LepidaSpA al momento della consegna della parte amministrativa come di seguito specificato.

LepidaSpA si riserva di non assegnare la fornitura richiesta se, a proprio insindacabile giudizio, le offerte presentate non risulteranno congrue o valide per soddisfare le esigenze esposte. LepidaSpA si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in caso di un'unica offerta ammissibile, se ritenuta economicamente conveniente. In caso di parità di due o più offerte, LepidaSpA procederà ad aggiudicarla mediante estrazione a sorte, utilizzando il sistema Random.org (sistema di generazione di numeri casuali) sulla base dell'ordine cronologico del numero di protocollo dell'offerta economica prevenuta.

Qualora, per qualsiasi motivo il rapporto contrattuale con l'aggiudicatario venga interrotto, è facoltà di LepidaSpA proporre l'affidamento del contratto per il completamento della fornitura residua agli altri soggetti presenti in graduatoria e non già affidatari. Tale proposizione avverrà al valore economico offerto dal primo aggiudicatario. Qualora vi sia più di un soggetto interessato al completamento della fornitura, si procederà alla selezione per estrazione a sorte, con le modalità indicate al capoverso precedente. In ogni caso nulla sarà dovuto ai soggetti presenti nella graduatoria.

Pena l'esclusione, il Concorrente dovrà far pervenire la documentazione richiesta nel presente documento (di seguito anche solamente "offerta") secondo le seguenti modalità:

a) invio di una prima e-mail alla segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo segreteria@lepida.it entro e non oltre il giorno **30.04.2015 alle ore 12:00** contenente solo ed esclusivamente due file in formato pdf, protetti da password diverse, il primo di dimensioni non eccedente i 10Mbyte e contenente la sola parte amministrativa, il secondo di dimensioni non eccedenti i 2Mbyte e contenente la sola parte economica.

b) invio di una seconda e-mail alla segreteria di LepidaSpA, all'indirizzo segreteria@lepida.it, a partire **dalle ore 13:00 e comunque tassativamente non oltre le ore 17:00 del giorno 30/04/2015** contenente le due password diverse per la lettura dei due file.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione relativamente alla **parte amministrativa**, si precisa che:

- **per i concorrenti che hanno** già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia nella **sol**a **dichiarazione di cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione "ha già presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori";
- **per i concorrenti che non hanno** ancora presentato domanda di iscrizione all'albo Fornitori di LepidaSpA, la parte amministrativa si sostanzia **dichiarazione di cui all'Allegato A** nella quale occorre selezionare l'opzione "non ha ancora presentato **domanda di iscrizione all'albo Fornitori che invia, unitamente a tutti i suoi allegati**, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta".

La domanda di iscrizione all'Albo fornitori e i suoi allegati da produrre, per i concorrenti che non hanno ancora fatto domanda, è reperibile presso il sito di LepidaSpA al link <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/albofornitori>

Nel caso di partecipazione alla presente richiesta di offerta da parte di:

- **RTI** di cui all'art. 34 d.lgs.n. 163/2006, l'Allegato A dovrà essere compilato a nome di tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento e gli stessi soggetti dovranno produrre tutte le dichiarazioni sostitutive, disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.37 del d.lgs.n. 163/2006;
- **CONSORZI** di cui all'art. 34 comma 1 lett. b) e c) d.lgs.n. 163/2006, sono tenuti ad indicare per quali consorziate il consorzio concorre e pertanto l'Allegato A e le dichiarazioni sostitutive dovranno essere compilate a nome del Legale Rappresentante del Consorzio e le imprese consorziate concorrenti dovranno invece compilare esclusivamente le sole dichiarazioni disponibili al link sopra indicato e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.37 del d.lgs.n. 163/2006;
- Soggetto che intende ricorrere all'istituto dell'**AVVALIMENTO**, l'Allegato A dovrà essere compilato dal Legale Rappresentante del soggetto che intende presentare offerta e dovrà essere prodotta la documentazione di cui all'art.49 del d.lgs.n. 163/2006.

Per quanto attiene la verifica del possesso dei requisiti di partecipazione la stessa verrà effettuata mediante utilizzo della Banca Dati Nazionale sui Contratti Pubblici (di seguito, per brevità, BDNCP) e del relativo Sistema Avcpass messo a disposizione da parte dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (oggi Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC). Ai sensi dell'art. 6-bis del D.lgs. n. 163/2006 la documentazione comprovante il possesso dei requisiti per la partecipazione alle procedure ad evidenza pubblica debba essere acquisita attraverso la predetta BDNCP,

gestita dall'ANAC. In attuazione a quanto previsto dall'art. 6-bis del D.lgs. n. 163/2006, l'AVCP (oggi ANAC) ha adottato la specifica Deliberazione n. 111 del 20 dicembre 2012 e successive modifiche ed integrazioni, con la quale vengono, tra l'altro, individuati i dati concernenti la partecipazione alle gare e la valutazione delle offerte da inserire nella BDNCP al fine di consentire alle stazioni appaltanti di verificare il possesso dei requisiti dichiarati dai concorrenti per l'affidamento dei contratti pubblici.

In adempimento a quanto previsto dall'art. 6-bis del D.Lgs. n. 163/2006 nonché dalla Deliberazione dell'AVCP n. 111 del 20 dicembre 2012, LepidaSpA si riserva, pertanto, di procedere alla verifica del possesso dei requisiti inerenti la presente procedura tramite la BDNCP ed il sistema Avcpass. La documentazione che, in base alla Deliberazione n. 111 del 20 dicembre 2012, non sia rilasciata dalla predetta BDNCP, verrà acquisita da LepidaSpA in conformità a quanto disposto all'art. 71 del D.P.R. n. 445/2000.

Ciascun concorrente dovrà pertanto registrarsi al Sistema AVCPass secondo le indicazioni operative per la registrazione nonché secondo i termini e le regole tecniche per l'acquisizione, l'aggiornamento e la consultazione dei dati presenti sul sito <http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/AVCPass>.

Il concorrente, effettuata la predetta registrazione al servizio AVCPASS e, individuato il CIG per il quale presenta offerta, ottiene dal sistema un codice "PASSOE". **Il codice PASSOE, dopo essere stato generato, dovrà essere stampato e firmato e dovrà essere inserito nella e-mail contenente la parte amministrativa.** In caso di raggruppamento temporaneo, il codice PASSOE, dopo essere stato generato, deve essere stampato e firmato congiuntamente anche da tutti i concorrenti mandanti.

Si segnala che, nel caso in cui partecipino alla presente procedura anche concorrenti che non risultino essersi registrati presso il predetto sistema Avcpass, LepidaSpA con apposita comunicazione, ad assegnare un termine congruo per l'effettuazione della registrazione medesima.

Si precisa inoltre che le offerte economiche dovranno essere formulate secondo quanto prescritto al paragrafo 6 "Valutazione delle offerte", **pena l'esclusione dalla presente procedura di selezione.** In caso di RTI/Consorzio ordinario non costituito, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta a pena di esclusione congiuntamente da tutti i componenti del RTI/CONSORZIO.

Per eventuali informazioni relative alla corretta ricezione, da parte di LepidaSpA, dei file inviati è possibile contattare il numero 051 6338800.

Ad avvenuta scadenza del termine di cui al precedente punto a) non sarà riconosciuta valida alcuna offerta, anche se sostitutiva o aggiuntiva a quella precedente; l'offerta presentata non può essere ritirata. Costituisce **pena l'esclusione la mancata presentazione dell'Allegato A.**

Se alla scadenza del termine di cui al precedente punto b) non sarà pervenuta la password necessaria per la lettura dell'offerta (documento pdf), la relativa offerta, anche se pervenuta nei termini di cui al precedente punto a) verrà esclusa.

E' ammessa offerta successiva, purché entro il termine di scadenza di cui al precedente punti a), a sostituzione o ad integrazione della precedente. Non sono ammesse offerte

incomplete o condizionate. Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente documento.

Il Concorrente deve dichiarare quali tra le informazioni fornite, inerenti all'offerta presentata, costituiscano segreti tecnici e commerciali, pertanto coperte da riservatezza (ex art. 13 D. Lgs. n.163/2006 e s.m.).

In base a quanto disposto dall'art. 13 comma 5 (Accesso agli atti e divieti di divulgazioni) del D. Lgs. n.163/2006 e s.m., il diritto di accesso agli atti e ogni forma di divulgazione sono esclusi in relazione alle informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito delle offerte che costituiscono, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali. Al proposito si chiarisce che i segreti industriali e commerciali non devono essere semplicemente asseriti ma devono essere effettivamente sussistenti e di ciò deve essere dato un principio di prova da parte del soggetto Concorrente.

La dichiarazione sulle parti dell'offerta coperte da riservatezza deve pertanto essere accompagnata da idonea documentazione che: argomenti in modo approfondito e congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare; fornisca un "principio di prova" atto a dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Il caso di presentazione di tale dichiarazione, LepidaSpA consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'art. 13 comma 6 del Codice dei contratti.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti (quesiti) di natura giuridico-amministrativa o tecnica dovranno essere richiesti per iscritto entro le ore 12 del giorno 27.04.2015. Le suddette richieste dovranno pervenire a LepidaSpA in formato editabile mediante e-mail all'indirizzo: gianluca.mazzini@lepida.it ovvero a mezzo fax 051/9525156.

Le risposte saranno pubblicate tempestivamente sul sito internet aziendale all'indirizzo <http://www.lepida.it/lavora-con-noi>. A tale scopo si invita a consultare periodicamente il sito indicato.

Il responsabile unico del procedimento è: Gianluca Mazzini gianluca.mazzini@lepida.it

La persona di contatto per eventuali chiarimenti è: Gianluca Mazzini gianluca.mazzini@lepida.it - Recapito telefonico 335 8160916.

3. Dettaglio dei servizi richiesti

Con la presente Richiesta di Offerta LepidaSpA intende approvvigionarsi di servizi per:

- I. Servizio di *Contact Center*: per tutte le richieste (a titolo esemplificativo e non esaustivo di: informazioni, chiarimenti, supporto, assistenza, etc...) e le segnalazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo di: guasti, malfunzionamenti, etc...) inoltrate a LepidaSpA su tutte le componenti

tecniche del portfolio servizi/soluzioni di LepidaSpA stessa (servizi di Rete, servizi di Data Center e servizi Applicativi);

- II. Servizio di *HelpDesk di primo Livello specialistico sulle soluzioni applicative*, intendendo il troubleshooting della richiesta, la risposta all'utente e l'eventuale passaggio al secondo livello in LepidaSpA o presso suoi fornitori. L'elenco dei servizi applicativi attualmente offerti da LepidaSpA ed una loro breve descrizione, è disponibile alla pagina: <http://www.lepida.it/servizi/>.

3.1 Servizio di Contact Center

Il *Contact Center* LepidaSpA è il punto di contatto unico per tutte le segnalazioni relative a tutti i servizi/soluzioni erogati da LepidaSpA (servizi di Rete, servizi di Data Center e servizi Applicativi).

Il punto di contatto unico deve essere sempre raggiungibile, oltre che telefonicamente, con le più ampie modalità telematiche (web, mail, SMS) per ricevere le richieste e le segnalazioni di problematiche relative ai servizi di LepidaSpA.

Il contact center deve avvalersi del sistema di trouble ticketing (TTM) individuato da LepidaSpA per tracciare tutte le attività svolte.

Ogni richiesta deve essere gestita in termini di: acquisizione, analisi, catalogazione ed inoltro ad helpdesk di I livello di competenza.

Gli operatori del contact center devono rispettare le procedure stabilite da LepidaSpA per l'acquisizione delle informazioni dall'utente e della relativa analisi, catalogazione ed inoltro secondo le procedure prefissate.

Il contact center deve predisporre procedure adeguate (anche in termini di gestione delle risorse umane e tecnologiche) per la gestione dei picchi di attività.

3.1.1 - Volumi indicativi annuali, attuali e previsti al 31/12/2016

A titolo indicativo e non vincolante quanto alle previsioni, si indicano in tabella i valori annuali attuali e previsti di richieste e segnalazioni pervenibili al contact center.

Tipologia Servizi	Attuali	Previste
Reti	3.000(*)	3.000(*)
DataCenter	--	3.000(*)
Applicativi	8.400(**)	13.500

(*) prevalentemente chiamate telefoniche di cui un 15% nelle ore notturne/festivo
(**) oltre il 50% chiamate telefoniche e prevalentemente nelle ore diurne

3.1.2 - Modalità di erogazione

I canali di erogazione che devono essere attrezzati sono: telefono, web, mail, sms.

La gestione delle richieste deve seguire il seguente processo (nel seguito definito come PRESA IN CARICO):

- acquisizione della richiesta
 - chiamate telefoniche
 - richieste e segnalazioni SMS, web o mail
- contestuale generazione del ticket nel sistema di trouble ticketing;
- raccolta e completamento di tutte le informazioni relative al ticket generato, sul motivo del contatto (richiesta o segnalazione di problema, servizio per il quale è generato il contatto) e sul profilo del chiamante (nome, cognome, privato od operatore di Ente, telefono, mail);
- inoltro tempestivo del ticket ad Help Desk di primo livello competente in LepidaSpA, o presso altri soggetti terzi autorizzati e incaricati da LepidaSpA, secondo le procedure stabilite da LepidaSpA, attraverso il sistema di TTM indicato da LepidaSpA;
- chiusura del ticket, qualora l'operatore del Contact Center fornisca direttamente la risposta, oppure comunicazione all'utente del passaggio all'Help Desk di primo livello (con indicazione dell'identificativo del ticket generato (ID-TT), della data e dell'ora di trasmissione).

Il servizio di Contact Center deve essere sempre disponibile H24x7x365.

3.1.3 - SLA richiesti

L'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

ID SLA	Descrizione SLA	Valore SLA su base bimestrale
TdA(D)	Tempo di attesa alle chiamate telefoniche nelle ore diurne ¹	TdA(D) <=30 secondi valore singolo nel 99% dei casi $\text{SUM}(A(D)_i) / \text{TOTALE CASI} \geq 0,99$ dove A(D) _i =0 se KO A(D) _i =1 se OK per chiamata non risposta TdA(D)=1800" (1/2 ora)

¹ per ore diurne si intende la seguente finestra: lu-ve dalle 8.30 alle 18-30; sabato dalle 8.30 alle 13.30.

TdA(N&F)	Tempo di attesa alle chiamate telefoniche nelle ore notturne ² e nei giorni festivi	TdA(N&F) <=2 minuti valore singolo nel 99% dei casi $SUM(A(N&F)_i) / TOTALE\ CASI \geq 0,99$ dove A(N&F) _i =0 se KO A(N&F) _i =1 se OK per chiamata non risposta TdA(N&F)=1800" (1/2 ora)
TdAM(D)	Tempo MEDIO di attesa nelle ore diurne	TdAM(D) <=30 secondi
TdAM(N&F)	Tempo MEDIO di attesa nelle ore notturne e nei giorni festivi	TdAM(N&F) <=2 minuti
TdPC	Tempo di presa in carico per le richieste ricevute tramite qualunque canale e inoltrato all'helpdesk di I livello specialistico di competenza	TdPC <= 15 minuti valore singolo nel 95% dei casi $SUM(PC_i) / TOTALE\ CASI \geq 0.95$ dove PC _i =0 se KO PC _i =1 se OK Per presa in carico non effettuata o incompletezza delle informazioni TdPC = 60'
TdPCM	Tempo MEDIO di presa in carico per le richieste ricevute tramite qualunque canale e inoltrato all'helpdesk di I livello specialistico di competenza	TdPCM <= 15 minuti

3.2 Servizio di Help Desk di primo livello Specialistico sulle Soluzioni applicative

L'*HelpDesk di primo Livello specialistico sulle soluzioni applicative* è la struttura organizzativa che raccoglierà le richieste e le segnalazioni e fornirà assistenza di primo livello agli utenti fruitori dei servizi applicativi offerti da LepidaSpA. Tale struttura dovrà garantire una prima risposta e un primo supporto alle richieste, alle segnalazioni e alle esigenze degli utenti e dovrà svolgere, quando necessario, attività di escalation verso differenti strutture di supporto di secondo livello di LepidaSpA o di suoi fornitori.

Ogni richiesta deve essere gestita in termini di:

- Acquisizione e troubleshooting della richiesta, attraverso lo strumento di TTM unico;
- Assegnazione per la risoluzione;

² per ore notturne si intende la seguente finestra: lu-ve dalle 0.00 alle 8.30 e dalle 18-30 alle 24.00; sabato dalle 0.00 alle 8.30 e dalle 13.30 alle 24.00.

- Chiusura del ticket verso il richiedente (sia negli step intermedi che finali);
- Gestione del ticket se risolvibile al I livello attraverso i contenuti informativi e gli elementi (griglia/FAQ/vademecum) forniti da LepidaSpA.

Gli operatori dell'Help Desk di primo livello devono rispettare le procedure stabilite da LepidaSpA per la raccolta delle informazioni dall'utente e del relativo smistamento secondo le procedure prefissate.

3.2.1 - Volumi indicativi annuali, attuali e previsti al 31/12/2016

I ticket al I livello possono riguardare:

1. richieste di configurazione di nuovi servizi applicativi;
2. richieste di modifica di configurazioni di servizi esistenti;
3. segnalazione di problemi o incident;

Nel primi due casi la richiesta proviene esclusivamente dai circa 500 Enti che utilizzano i servizi applicativi di LepidaSpA tramite il contact center di cui al precedente paragrafo 3.1. Nel terzo caso l'incident può essere segnalato, sempre tramite il contact center di cui al precedente paragrafo 3.1, sia dagli Enti che da singoli cittadini/imprese/professionisti utilizzatori dell'applicazione, nonché direttamente da LepidaSpA.

A titolo indicativo e non vincolante quanto alle previsioni, si indicano in tabella i valori annuali attuali e previsti di ticket al primo livello.

Tipologia Utenza	Attuali	Previsti
da Enti	1.400	3.000
da cittadini/Imprese/professionisti	7.000	10.500

3.2.2 - Modalità di erogazione

Il canale per l'ingaggio dell'HelpDesk di primo livello è di norma la e-mail, generata a seguito di inoltro di un ticket da parte del Contact Center (in questo caso mantiene il numero di ticket originario) o da parte di un collaboratore di LepidaSpA o suo incaricato.

Le richieste inoltrate all'help desk di primo livello possono essere:

1. richieste di **configurazione di servizi applicativi** provenienti **esclusivamente** da Enti che utilizzano i servizi applicativi di LepidaSpA o richieste di modifica di configurazioni di servizi esistenti;
2. segnalazione di problemi o **incident** provenienti sia da Enti che da singoli cittadini o imprese, connotati da diversi gradi di criticità (bloccante, non bloccante).

Nel caso di richieste di **configurazione di servizi applicativi**, l'help desk di 1° livello deve svolgere le seguenti attività (nel seguito si farà ad esse riferimento con il termine TRATTAMENTO):

- verificare la titolarità del richiedente ad effettuare la richiesta tramite la consultazione del DataBase messo a disposizione da LepidaSpA;
- verificare la completezza delle informazioni della scheda di configurazione del servizio inviata dal richiedente
- supportare eventualmente l'utente nella corretta compilazione
- inoltrare il ticket di richiesta configurazione ad Help Desk di secondo livello in LepidaSpA, o presso altri soggetti terzi autorizzati e incaricati da LepidaSpA per l'esecuzione della configurazione entro gli SLA richiesti
- chiusura del ticket e comunicazione all'utente dell'avvenuta trasmissione della richiesta di configurazione a LepidaSpA.

Nel caso si tratti di **segnalazione di problemi o incident**, l'help desk di 1° livello deve svolgere le seguenti attività (nel seguito si farà ad esse riferimento con il termine TRATTAMENTO):

- Ricercare la soluzione del problema attraverso gli strumenti forniti da LepidaSpA, ad esempio consultando le FAQ o lo storico di ticket analoghi e relativa soluzione adottata.
- Inoltrare tempestivamente il ticket ad Help Desk di secondo livello in LepidaSpA, o presso altri soggetti terzi autorizzati e incaricati da LepidaSpA secondo le procedure stabilite da LepidaSpA, qualora il ticket non sia stato risolto dal primo livello (in questo caso devono essere registrate tutte le informazioni che consentano al secondo livello di comprendere chiaramente la problematica segnalata senza coinvolgere l'utente segnalante o il primo livello stesso = Problematica BEN POSTA).
- comunicazione all'utente della risoluzione del problema e chiusura del ticket, oppure comunicazione all'utente dell'avvenuta trasmissione della segnalazione a LepidaSpA.

Inoltre l'HelpDesk di primo livello deve:

- gestire tutte le informazioni richieste in input in tutte le fasi intermedie e finali della storia del ticket;
- registrare tutte le risposte fornite e le azioni condotte in tutte le fasi intermedie e finali della storia del ticket;
- mantenere aggiornate le FAQ e la base di conoscenza
- effettuare il controllo dei ticket in carico e dello stato di avanzamento dei ticket per il rispetto degli SLA previsti
- effettuare la gestione delle informazioni associate al ticket nel sistema di TTM e la tracciatura dei documenti associati.

Tipologia Servizi	Finestra disponibilità servizi HD	Canali
Applicativi	Lun-ven 8,30-18,30 sab. 8,30-13,30	web, e-mail

3.2.3 - SLA richiesti

L'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

ID SLA	Descrizione SLA	Valore SLA su base bimestre
TdTB	Tempo di trattamento delle segnalazioni bloccanti, che impediscono l'operatività del soggetto che inoltra la segnalazione medesima	TdTB <= 60 minuti valore singolo nel 80% dei casi $SUM(TB_i) / TOTALE\ CASI \geq 0,80$ dove TB _i =0 se KO TB _i =1 se OK per le segnalazioni non risolte ed inoltrate al secondo livello, se la problematica NON è BEN POSTA TdTB= 180'
TdTNB	Tempo di trattamento delle segnalazioni non bloccanti e delle richieste di configurazioni	TdTNB <= 120 minuti valore singolo nel 80% dei casi $SUM(TNB_i) / TOTALE\ CASI \geq 0,80$ dove TNB _i =0 se KO TNB _i =1 se OK per le segnalazioni non risolte ed inoltrate al secondo livello, se la problematica NON è BEN POSTA TdTNB= 360'
TdTBM	Tempo MEDIO di trattamento delle segnalazioni bloccanti	TdTBM <=60 minuti
TdTNBM	Tempo MEDIO di trattamento delle segnalazioni non bloccanti e delle richieste di configurazioni	TdTNBM <=120 minuti
SR	Incidenza % delle segnalazioni risolte al I livello	$SUM(SR_i) / TOTALE\ CASI \geq 0,75$ dove SR _i =0 se KO SR _i =1 se OK

3.3 Requisiti Gestionali e competenze richieste

L'Aggiudicatario dovrà dotarsi di tutte le dotazioni logistiche e tecnologiche per realizzare le attività richieste nella presente richiesta di offerta, come specificato al successivo paragrafo 4.1.

Con riferimento al punto 3.1 il fornitore deve dotarsi di un numero di operatori di contact center adeguato all'erogazione dei servizi nel rispetto dei volumi stimati e degli SLA richiesti. Tali operatori dovranno parlare in italiano fluente, essere dotati di buone capacità relazionali ed avere conoscenze informatiche di base finalizzate alla navigazione Internet e all'utilizzo del sistema di trouble ticketing messo a disposizione da LepidaSpA.

Con riferimento al punto 3.2 il fornitore deve dotarsi di un numero adeguato di operatori con le necessarie competenze per: il troubleshooting, anche applicativo; la risoluzione dei ticket al I livello secondo quanto previsto dagli SLA richiesti; per l'indirizzamento delle chiamate verso il giusto canale di secondo livello. Tali operatori dovranno possedere conoscenze e competenze articolate nei diversi gradi di approfondimento come nel seguito descritto (le conoscenze dovranno mantenersi aggiornate nel tempo, anche relativamente a problematiche non direttamente inserite nella lista che segue, ma ad essa riconducibili).

Sono richieste conoscenze tecniche e competenze maturate in:

- concetti legati alla sessione web con i browser più diffusi e dei relativi meccanismi basati sui cookie;
- utilizzo e verifica della firma digitale;
- funzionamento della Posta Elettronica Certificata (PEC);
- connessione sicura (https) e certificati SSL a livello utente;
- identificazione mediante utilizzo di Carta Nazionale dei Servizi / Carta di Identità Elettronica;
- Java Virtual machine.

Sono inoltre richieste conoscenze di contesto negli ambiti sotto indicati, avuto presente che il grado di conoscenza richiesto è commisurato alle attività che devono essere svolte nell'esecuzione della fornitura, che hanno carattere di supporto tecnico agli utilizzatori e non giuridico-amministrativo):

- Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.) e normativa nazionale (incluse le regole tecniche) e regionale inerenti la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (a titolo indicativo e non esaustivo: SPID, Nodo dei pagamenti, ANPR, SPCoop, documento informatico, etc...);
- Normativa di materia nei settori cui si riferiscono i servizi erogati da LepidaSpA (SUAP, SUE, etc...)
- Logiche di funzionamento della Pubblica Amministrazione;
- Gestione documentale digitale e sue implicazioni.

4. Modalità di lavoro

L'Aggiudicatario dovrà dare esecuzione alla fornitura secondo le modalità riportate nei successivi paragrafi, modalità che prevedono costante confronto ed interazione tra LepidaSpA e l'Aggiudicatario.

4.1 Avvio della fornitura e organizzazione tecnico-logistica

A seguito dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA ed entro 2 settimane, l'Aggiudicatario, dovrà:

- dotarsi di tutte le dotazioni tecnologiche (ad es. i telefoni, i computer, le connessioni Internet, i cellulari e quanto altro necessario) per realizzare le attività richieste. Le postazioni degli operatori, dotate di un client SIP per collegarsi al centralino VoIP di LepidaSpA, dovranno disporre di un adeguato collegamento Internet i cui costi saranno a totale carico dell'Aggiudicatario;
- avviare e mantenere l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura da una propria sede operativa;
- individuare il personale qualificato, coerentemente con le conoscenze e le competenze richieste (vv. par. 3.3), destinato ai servizi oggetto di fornitura e darne comunicazione a LepidaSpA, distinguendo fra operatori destinati al Contact Center ed operatori destinati all'Help Desk Specialistico di I livello, allegando curriculum (tale personale non potrà essere sostituito, salvo preventiva autorizzazione di LepidaSpA);
- organizzare una prima sessione di formazione, erogata da LepidaSpA, per il personale individuato rispetto ai servizi applicativi erogati da LepidaSpA (nel caso di sostituzione degli operatori nel corso del contratto, l'aggiudicatario si impegna a garantire la formazione dei nuovi operatori attraverso meccanismi che garantiscono la continuità del servizio);
- indicare una figura di Service Manager per il coordinamento e controllo delle attività del personale impegnato nel Servizio di Contact Center e nel Servizio di Help Desk specialistico sulle soluzioni applicative, quale interfaccia per LepidaSpA.

Per lo svolgimento delle attività l'Aggiudicatario dovrà avvalersi degli strumenti messi a disposizione da LepidaSpA descritti al par 4.3. Tutte le attività di integrazione e di acquisizione degli strumenti informativi e conoscitivi (compresa la sessione formativa erogata da LepidaSpA sulle modalità di erogazione del servizio di help desk e sul sistema di TTM) devono concludersi entro 2 settimane dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre predisporre, entro 2 settimane dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA, idonee procedure finalizzate alla rendicontazione delle attività svolte durante l'erogazione dei servizi. Tali procedure, concordate con LepidaSpA, riguarderanno l'approntamento di query, di griglie di analisi e di report.

A conclusione delle attività fin qui descritte, **si dà avvio all'erogazione del servizio di contact center.**

Si dà contestuale avvio alla erogazione dei servizi di Help Desk specialistico (HDS) sulle soluzioni applicative in regime provvisorio, durante il quale vengono completate le procedure di Consegna dei servizi applicativi già in erogazione da parte di LepidaSpA di cui al successivo paragrafo.

A conclusione delle attività di cui al precedente comma, si dà avvio all'erogazione a regime del servizio di Help Desk Specialistico.

Il **regime provvisorio si conclude entro 2 mesi** dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA.

4.2 Consegna dei Servizi applicativi

I servizi applicativi già in erogazione da parte di LepidaSpA all'avvio della fornitura, verranno consegnati all'Aggiudicatario durante il regime provvisorio di cui al comma 4.1.

Per tutta la durata del contratto potranno essere consegnati all'Aggiudicatario ulteriori servizi oltre a quelli indicati a comma precedente.

La procedura di consegna avverrà secondo le modalità nel seguito descritte e si concluderà con un verbale di accettazione da parte dell'Aggiudicatario.

Per ogni servizio applicativo LepidaSpA fornirà:

- opportuna documentazione (funzionale, tecnologica, di dominio) per consentire ed agevolare le attività richieste di HelpDesk specialistico. La documentazione potrà eventualmente includere, a titolo di esempio, procedure decisionali (script) da seguire, messaggi predefiniti da utilizzare alla risposta, risposte predefinite alle domande più comuni (FAQ);
- sessioni formative: l'Aggiudicatario dovrà partecipare a sessioni di formazione via web conference o presso LepidaSpA, sui Servizi applicativi erogati da LepidaSpA (nel caso di sostituzione degli operatori nel corso del contratto, l'aggiudicatario si impegna a garantire la formazione dei nuovi operatori attraverso meccanismi che garantiscono la continuità del servizio).

4.3 Erogazione

Durante lo svolgimento dei servizi l'Aggiudicatario è tenuto a fornire a LepidaSpA una periodica (bimestrale) rendicontazione inerente l'andamento dei servizi erogati, attraverso le procedure concordate con LepidaSpA come descritto al paragrafo 4.1.

L'Aggiudicatario dovrà chiedere autorizzazione con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi eventuali sostituzioni di personale, rispetto a quello comunicato nell'avvio del servizio, applicando gli opportuni meccanismi di formazione e passaggio delle competenze che garantiscano la continuità del servizio stesso.

LepidaSpA effettuerà il monitoraggio sui servizi erogati ai fini del controllo di qualità dei servizi medesimi e per la verifica del rispetto degli SLA. In tale contesto LepidaSpA si riserva la facoltà di verificare il livello di idoneità degli operatori adibiti al servizio quanto ad abilità, competenze e conoscenze previste da capitolato e/o acquisite nell'ambito dei processi formativi attivati da LepidaSpA.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la propria disponibilità ad effettuare incontri periodici, anche in presenza, con LepidaSpA sull'andamento delle attività.

4.4 Strumenti messi a disposizione da LepidaSpA

LepidaSpA metterà a disposizione:

- il centralino VoIP: l'Aggiudicatario riceverà opportune credenziali per collegare le postazioni degli operatori attraverso un comune client SIP (client softphone);
- il numero di telefono del Contact Center LepidaSpA;
- le caselle di posta (es. contactcenter@lepida.it e helpdesk@lepida.it) a cui gli operatori dovranno poter accedere attraverso un browser web o un client di posta elettronica opportunamente configurati secondo le disposizioni che saranno fornite da LepidaSpA;
- un sistema di trouble ticketing - TTM, accessibile via web e le informazioni necessarie per il suo corretto utilizzo;
- uno strumento wiki contenente le informazioni specifiche sulle soluzioni applicative a supporto delle attività di Help Desk Specialistico.

4.5 Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali

LepidaSpA nel comunicare l'accettazione della fornitura di cui alla presente richiesta di offerta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del d.lgs.n. 196/2003, designerà l'Aggiudicatario quale Responsabile esterno dei trattamenti dei dati personali di cui alla presente fornitura, provvedendo formalmente alla nomina secondo le procedure di LepidaSpA.

5. Durata contrattuale

Per contratto si intende il combinato disposto dei seguenti elementi contenenti complessivamente la manifestazione di volontà delle parti e tutte le condizioni contrattuali: la presente richiesta di offerta; l'offerta del Concorrente; l'accettazione dell'offerta da parte di LepidaSpA.

Il contratto ha durata annuale, rinnovabile per ulteriori 12 mesi, a decorrere dalla data della comunicazione di accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA.

6. Valutazioni delle offerte

La valutazione delle offerte avviene secondo il prezzo più basso.

L'offerta economica deve obbligatoriamente prevedere, i seguenti elementi: XX = il valore complessivo dell'offerta a corpo per un anno, espresso in Euro. Pena l'esclusione XX non può essere superiore a Euro 100.000,00 +IVA.

La formazione della graduatoria viene effettuata sulla base della valutazione del valore XX offerto. Sarà attribuito il punteggio massimo di 100 punti su 100 all'offerta del concorrente che risulterà aver offerto il valore più basso. Agli altri concorrenti verrà attribuito un punteggio determinato mediante l'applicazione della formula: $100 \cdot (\text{valore minimo XX tra tutte le offerte non escluse}) / (\text{valore dell'offerta XX in valutazione})$.

7. Livelli di servizio e penali

7.1 Avvio del servizio

Con riferimento a quanto descritto al paragrafo 4.1, qualora l'Aggiudicatario non:

- provveda all'avvio della fornitura ed alla organizzazione tecnico-logistica del servizio di *Contact Center* **entro due settimane** dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA, verrà applicata una penale pari a 200€ per ogni giorno di ritardo accumulato;
- predisponga, **entro due settimane** dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA, idonee procedure finalizzate alla rendicontazione delle attività svolte durante l'erogazione dei servizi, verrà applicata una penale pari a 200€ per ogni giorno di ritardo accumulato.

Con riferimento a quanto descritto al paragrafo 4.2, qualora:

- l'Aggiudicatario non provveda all'avvio della fornitura ed alla organizzazione tecnico-logistica del servizio di *Help desk specialistico* **entro due mesi** dalla data di comunicazione dell'accettazione della fornitura da parte di LepidaSpA, verrà applicata una penale pari a 200€ per ogni giorno di ritardo accumulato;
- l'Aggiudicatario non fornisca a LepidaSpA una periodica (bimestrale) rendicontazione inerente l'andamento dei servizi erogati, verrà applicata una penale pari a 200€ per ogni giorno di ritardo accumulato;
- LepidaSpA, effettuando il monitoraggio sui servizi erogati ai fini del controllo di qualità dei servizi medesimi, riscontri oggettive (in caso di telefonata, attraverso la registrazione della chiamata) inadeguatezze quanto ad abilità, competenze e conoscenze degli operatori previste da capitolato e/o acquisite nell'ambito dei processi formativi attivati, verrà applicata per ogni chiamata/segnalazione con verifica negativa una penale pari a 500€.

7.2 Erogazione del servizio

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli di servizio richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in due mesi solari. Durante il regime provvisorio di cui al paragrafo 4.1 non saranno calcolate penali per il servizio di Help desk specialistico. Non saranno inoltre calcolate penali qualora i sistemi di supporto messi a disposizione da LepidaSpA fossero in situazione di manutenzione (in tale caso verrà fornita opportuna comunicazione).

Per il *Servizio di Contact Center*, con riferimento alle tabelle SLA di cui al paragrafo 3.1.3 - ed indicando con **N** il singolo numero delle occorrenze fuori SLA relativo all'indicatore - qualora l'Aggiudicatario non ottemperi ai livelli di servizio ivi indicati, sarà soggetto alle seguenti **penalità**:

ID SLA	Descrizione situazione di penale nel bimestre	Valore penale su base bimestrale
TdA(D)	se $\text{SUM}(A(D)i) / \text{TOTALE CASI} < 0,99$ e $\geq 0,95$	VP=N*6,25 €
	se $\text{SUM}(A(D)i)/\text{TOTALE CASI} < 0,95$ e $\geq 0,90$	VP=N*12,50 €
	se $\text{SUM}(A(D)i)/\text{TOTALE CASI} < 0,90$	VP=N*25,00 €
TdA(N&F)	se $\text{SUM}(A(N\&F)i)/\text{TOTALE CASI} < 0,99$ e $\geq 0,95$	VP=N*12,50 €
	se $\text{SUM}(A(N\&F)i)/\text{TOTALE CASI} < 0,95$ e $\geq 0,90$	VP=N*25,00 €
	se $\text{SUM}(A(N\&F)i)/\text{TOTALE CASI} < 0,90$	VP=N*37,50 €
TdPC	se $\text{SUM}(PCi)/\text{TOTALE CASI} < 0,95$ e $\geq 0,90$	VP=N*7,50 €
	se $\text{SUM}(PCi)/\text{TOTALE CASI} < 0,90$ e $\geq 0,85$	VP=N*15,00 €
	se $\text{SUM}(PCi)/\text{TOTALE CASI} < 0,85$	VP=N*30,00 €

ID SLA	Descrizione situazione di penale nel bimestre	Valore penale su base bimestrale
TdAM(D)	se TdAM(D) > 30 secondi	200,00€ per ogni minuto di scostamento $VP=200,00€ * [(TdAM(D)-30)]/60$ con TdAM(D) misurato in "secondi"
TdAM(N&F)	se TdAM(N&F) > 120 secondi	200,00€ per ogni minuto di scostamento $VP=200,00€ * [(TdAM(N&F)-120)]/60$ con TdAM(N&F) misurato in "secondi"
TdPCM	se TdPCM > 15 minuti	80,00€ per ogni minuto di scostamento $VP=200,00€ * (TdPCM-15)$ con TdAM(D) misurato in "minuti"

Per il Servizio di Servizio di Help Desk I Livello Specialistico Soluzioni applicative, con riferimento alle tabelle SLA di cui al paragrafo 3.2.3 - ed indicando con **N** il numero delle occorrenze fuori SLA - qualora l'Aggiudicatario non ottemperi ai livelli di servizio ivi indicati, sarà soggetto alle seguenti **penalità**:

ID SLA	Descrizione situazione di penale nel bimestre	Valore penale su base bimestrale
TdTB	se $SUM(TBi)/TOTALE\ CASI < 0,80$ e $\geq 0,75$	$VP=N*8,00€$
	se $SUM(TBi)/TOTALE\ CASI < 0,75$ e $\geq 0,70$	$VP=N*16,00€$
	se $SUM(TBi)/TOTALE\ CASI < 0,70$	$VP=N*32,00€$
TdTNB	se $SUM(TNBi)/TOTALE\ CASI < 0,80$ e $\geq 0,75$	$VP=N*12,00€$
	se $SUM(TNBi)/TOTALE\ CASI < 0,75$ e $\geq 0,70$	$VP=N*24,00€$
	se $SUM(TNBi)/TOTALE\ CASI < 0,70$	$VP=N*48,00€$

SR	se SUM(SR _i)/TOTALE CASI < 0,75 e >= 0,70	VP=N*8,00€
	se SUM(SR _i)/TOTALE CASI < 0,70 e >= 0,65	VP=N*16,00€
	se SUM(SR _i)/TOTALE CASI < 0,65	VP=N*32,00€

ID SLA	Descrizione situazione di penale nel bimestre	Valore penale su base bimestrale
TdTBM	se TdTBM >60 minuti	VP=200,00€ *(TdTBM-60) con TdTBM misurato in “minuti”
TdTNBM	se TdTNBM >120 minuti	VP=200,00€ *(TdTNBM-120) con TdTNBM misurato in “minuti”

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera l'Aggiudicatario dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

L'importo relativo alla penale sarà trattenuto sul pagamento della fattura. È inoltre fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

Le penali potranno essere applicate fino alla concorrenza massima del 10% del totale dell'offerta economica dell'Aggiudicataria. Al superamento di tale limite, LepidaSpA si riserva il diritto di risolvere il contratto come meglio specificato nei successivi paragrafi.

8. Fatturazione e Pagamento

Le fatturazioni e il pagamento avvengono a seguito di servizi effettivamente prestati, con cadenza bimestrale posticipata.

Le fatture verranno liquidate, previa validazione da parte di LepidaSpA delle prestazioni fornite, a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente dedicato ai sensi della Legge. n. 136/2010 indicato in fattura, nel termine di sessanta giorni fine mese data fattura, previa autorizzazione a fatturare che avverrà entro trenta giorni dal completamento e verifica delle prestazioni oggetto del contratto.

9. Subappalto

È ammesso il subappalto in conformità a quanto previsto all'art. 118 D. Lgs. n. 163/2006 e nel limite massimo del 30% del valore del contratto. Resta inteso che, qualora il Concorrente non si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di ricorrere al subappalto, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto della Richiesta d'Offerta.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti di LepidaSpA di quanto subappaltato. Ai sensi dell'art. 118 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., l'affidamento in subappalto è sottoposto alle seguenti condizioni: la Ditta Concorrente, all'atto dell'offerta, deve indicare le attività che intende eventualmente subappaltare; il Fornitore deve depositare presso LepidaSpA il contratto di subappalto, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate.

Con il deposito del contratto di subappalto, il Fornitore deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del subappaltatore, dei requisiti previsti dalla vigente normativa e dalla Richiesta di Offerta (dichiarazione sostitutiva inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., di essere in possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale necessari per la corretta esecuzione della fornitura/servizio, di cui all'art. 26, comma 1, lettera a), punto 2, del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m., autocertificazione di iscrizione nel Registro delle Imprese).

Ai sensi dell'art. 118, comma 11, D.Lgs. n. 163/2006, con riferimento a tutti i sub-contratti stipulati dal Fornitore per l'esecuzione del contratto, è fatto obbligo al Fornitore medesimo di comunicare, a LepidaSpA, il nome del sub-contraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle attività, delle forniture e dei servizi affidati.

10. Cauzione Definitiva

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 113 del decreto 163/2006 e dell'art.123 del d.p.r. 207/2010, pena la decadenza dell'affidamento, alla costituzione di una garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale.

11. Risoluzione del contratto

Ferma restando l'applicazione delle penali, LepidaSpA potrà avvalersi della facoltà di risoluzione di diritto del contratto e degli eventuali ordini generati dal medesimo, ai sensi dell'art 1456 c.c., salvo il risarcimento del danno, nei seguenti casi: violazione degli obblighi in materia di "Cessione del contratto e dei crediti", violazione degli obblighi di "Riservatezza"; violazione degli obblighi di "Tracciabilità dei flussi finanziari"; violazione degli obblighi di "Trasparenza"; violazione degli "Obblighi di legge"; violazione degli obblighi di "Proprietà".

Inoltre, LepidaSpA potrà risolvere di diritto il contratto qualora il superamento dei livelli di servizio da parte dell'Aggiudicatario comportasse l'applicazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% del valore dell'offerta economica aggiudicata;

Oltre ai casi previsti, LepidaSpA potrà avvalersi della facoltà di risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art 1454 c.c. qualora nel corso di esecuzione dello stesso, l'Aggiudicatario si renda colpevole di gravi negligenze e inadempienze rispetto gli obblighi assunti.

La risoluzione si verifica di diritto quando LepidaSpA dichiara all'Impresa, a mezzo posta elettronica certificata (pec), che intende avvalersi della presente clausola risolutiva ai sensi dell'art.1456 c.c.

In tali casi è esclusa qualunque responsabilità di LepidaSpA nei confronti dell'Aggiudicatario e LepidaSpA medesima avrà diritto a far completare le prestazioni oggetto del presente contratto a terzi, addebitandone il maggior costo all'Impresa, fatta salva la richiesta di risarcimento dei danni nei confronti della stessa.

12. Cause di Recesso

LepidaSpA si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa essere richiesto risarcimento od indennizzo alcuno, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- cessione/locazione, da parte dell'Impresa, dell'azienda o del ramo di azienda o cambiamento del ramo d'azienda interessato dalle prestazioni cui l'Aggiudicatario è obbligata ai sensi del presente contratto modifica della tipologia e/o forma giuridica dell'Impresa;
- condanna, con sentenza passata in giudicato, di un legale rappresentante dell'Aggiudicatario per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale o per delitti finanziari, nonché per delitti relativi alla gestione d'aggiudicatario che, per la loro natura e gravità, incidano sull'affidabilità e sulla moralità della stessa Impresa, o siano suscettibili di arrecare danni o compromettere anche indirettamente la sua immagine;
- fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, e messa in liquidazione dell' Impresa;
- Decadenza dei requisiti di cui al paragrafo 2.

L'Aggiudicatario dovrà informare LepidaSpA, a mezzo posta elettronica certificata (pec), del verificarsi di una delle ipotesi di cui ai precedenti punti entro 15 gg. dalla data dell' evento.

LepidaSpA potrà esercitare la facoltà di recesso, di cui ai punti precedenti), dandone comunicazione all'Aggiudicatario a mezzo posta elettronica certificata (pec) da inviarsi entro 90 gg. dal ricevimento della pec di cui al comma precedente o dalla data di conoscenza di fatto.

Il recesso avrà effetto dalla data del ricevimento da parte dell'Aggiudicatario della relativa comunicazione.

13. Cessione del contratto e dei crediti

E' fatto assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità della cessione stessa, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.

E' fatto altresì assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere a terzi i crediti senza specifica autorizzazione da parte della LepidaSpA, secondo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006.

In caso di inadempimento degli obblighi di cui ai precedenti commi, LepidaSpA ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

14. Riservatezza

Qualsiasi notizia, documento, informazione o know-how concernente in modo diretto od indiretto l'organizzazione o l'attività di LepidaSpA di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Aggiudicatario per qualsiasi motivo, dovrà essere tenuto riservato dall'Aggiudicatario e non potrà essere comunicato a terzi, in tutto od in parte, senza esplicita autorizzazione di LepidaSpA stessa.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengono di pubblico dominio.

L'obbligo di riservatezza riguarda anche le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

È in ogni caso esclusa la duplicazione, la riproduzione, l'asportazione di documentazione di LepidaSpA anche qualora contenesse notizie divenute già di pubblico dominio.

Detti obblighi sopravvivranno per un periodo di cinque anni dalla data di cessazione del presente contratto.

Qualora l'Aggiudicatario non adempia agli obblighi del presente articolo, LepidaSpA si riserva la facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. fatta salva la richiesta di risarcimento degli eventuali danni subiti.

15. Tracciabilità flussi finanziari e clausola risolutiva espressa

L'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 successivamente modificato dal D.L. 187/10, pena la nullità assoluta del presente contratto.

L'Appaltatore si impegna a comunicare gli estremi del conto corrente dedicato così come previsto dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dalla stazione appaltante e dagli altri soggetti di cui al comma 1 dell'Art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. il codice identificativo di gara (CIG), attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta della stazione appaltante e, ove obbligatorio ai sensi dell'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, il codice unico di progetto (CUP)

L'Appaltatore si obbliga a comunicare a LepidaSpA le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

Qualora le transazioni relative alle singole fatturazioni inerenti al presente contratto siano eseguite senza avvalersi di banche, della società Poste Italiane SpA ovvero di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, il presente contratto si intende risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore si obbliga con riferimento ai contratti sottoscritti con subappaltatore o subcontraenti a trasmettere a LepidaSpA, oltre all'informazioni di cui all'Art.118 comma 11 D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., anche una apposita dichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge 136/10 e s.m.i.

L'Appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'Art. 3 Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., né da immediatamente comunicazione a LepidaSpA e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

L'Appaltatore, si obbliga e garantisce che, nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, è inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale essi assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo ne dà immediata comunicazione alla LepidaSpA e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna.

Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.i.

16. Trasparenza

L'Aggiudicatario espressamente ed irrevocabilmente:

- dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esso assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Aggiudicatario non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa dell'Impresa, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

17. Obblighi di Legge

17.1 Trattamento dati personali, consenso al trattamento

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti da LepidaSpA a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I

dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'Autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori di LepidaSpA individuati quali Incaricati del trattamento.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
- soggetti terzi fornitori di servizi per LepidaSpA , o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela di LepidaSpA in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate di LepidaSpA nel rispetto di quanto previsto dall'art. 19 del D.Lgs. n. 196/03 nonché dal Regolamento regionale n. 2/2007 ed in particolare dall'art. 24 del Regolamento medesimo.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/03. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta a LepidaSpA Viale Aldo Moro n. 64, 40127 Bologna.

17.2 Osservanza normativa appalto in manodopera

L'Aggiudicatario si assume, in via piena ed esclusiva, qualsiasi responsabilità derivante dall'inosservanza delle norme contenute nel D.L.vo 276/03 e dall'accertamento da parte delle Autorità competenti e/o della Magistratura di ipotesi che implicino la costituzione del rapporto di lavoro, tenendo indenne LepidaSpA da qualsiasi responsabilità o danno diretto o indiretto eventualmente conseguente alla contestazione di tali violazioni.

17.3 Contratti Collettivi e contributi previdenziali e assicurativi

L'Aggiudicatario assicura il rispetto di tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, imposti dalle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico gli oneri relativi.

L'Aggiudicatario si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, che sono impiegati nelle prestazioni oggetto del presente contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del presente contratto, alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

L'Aggiudicatario si obbliga, inoltre, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza a fino alla sostituzione.

L'Aggiudicatario, dichiara di essere in regola con le disposizioni di legge in materia assicurativa, previdenziale, contributiva a antinfortunistica, assumendosi per questo piena e completa responsabilità sia civili che penale.

LepidaSpA si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, all'Impresa- anche a mezzo fax o via e-mail- la documentazione idonea a comprovare l'avvenuto versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi.

I documenti richiesti dovranno pervenire a LepidaSpA entro 15 giorni dalla richiesta, a pena di risoluzione del presente contratto e richiesta di risarcimento dei relativi danni. LepidaSpA in caso di violazione degli obblighi di cui sopra si riserva il diritto di operare una ritenuta fino al 10% dell'importo del presente contratto.

Tale ritenuta sarà rimborsata quando le Autorità competenti avranno dichiarato che L'Aggiudicatario si sia posta in regola ed in tal caso, la stessa non potrà vantare diritto alcuno per il ritardo pagamento.

17.4 Tutela Ambientale

L'Aggiudicatario si impegna, nell'ambito delle attività relative alle prestazioni contrattuali in oggetto, ad osservare le disposizioni della normativa vigente in campo ambientale, con

particolare riferimento al D.Lgs 5 febbraio 1997, n. 22 - Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio.

17.5 Norme sicurezza 81/2008 e s.m.i.

Durante l'esecuzione delle attività di cui al presente contratto, l'Aggiudicatario deve assicurare che il personale incaricato adotti le misure di sicurezza previste. Le parti si impegnano, pertanto, alla piena osservanza del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i, per cui, durante l'esecuzione delle prestazioni in oggetto, dovranno adottare idonee misure preventive atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

17.6 Documentazione Antimafia

Il presente contratto è stipulato ai sensi del d.lgs.n. 159/2011.

LepidaSpA provvederà a richiedere alla Prefettura competente il rilascio della comunicazione/informativa antimafia, ove prescritto dalla normativa in vigore.

L'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare a LepidaSpA le variazioni intervenute nel proprio assetto societario, presentando a LepidaSpA la relativa documentazione per il conseguente aggiornamento dei dati.

Nel caso in cui le comunicazioni/informazioni prefettizie, pervenute successivamente alla stipula e nel corso della vigenza contrattuale, attestassero la sussistenza di cause ostative previste dalla normativa in vigore, il presente contratto si intenderà risolto ipso iure con comunicazione di LepidaSpA all'Aggiudicatario a mezzo posta elettronica certificata (pec) e salva la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni.

18. Proprietà

Tutti i risultati realizzati dall'Aggiudicatario nel corso del presente contratto, saranno di proprietà esclusiva di LepidaSpA

L'Aggiudicatario si impegna a chiedere autorizzazione a LepidaSpA per qualsiasi utilizzo, anche proprio, dei materiali di cui sopra.

19. Controversie

Per tutte le controversie circa la validità, interpretazione, esecuzione ed adempimento del presente accordo le Parti si obbligano ad esperire preventivamente un tentativo di conciliazione, utilizzando le modalità previste dalla C.C.I.A.A. di Bologna. Nell'ipotesi di fallimento della procedura conciliativa, la competenza relativamente alle controversie insorte tra le parti appartiene in via esclusiva al Tribunale di Bologna, nel rispetto delle norme inderogabili in materia di giurisdizione e competenza.

20. Clausola Finale

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti ed obblighi dell'Aggiudicatario e di LepidaSpA per quanto attiene la presente fornitura di servizi in oggetto.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si rinvia alle leggi vigenti nell'ordinamento giuridico italiano ed a quanto previsto nel presente contratto.

21. Pubblicazione su sito WEB LepidaSpA

L'offerta deve contenere esplicito consenso alla pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente: ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa).

Allegato A

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____, nella qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Via _____ codice fiscale n. _____ e partita IVA n. _____ (in caso di R.T.I. o Consorzi non ancora costituiti in promessa di R.T.I., Consorzio o _____ [indicare forma giuridica del gruppo] con le Imprese,

_____ all'interno del quale la _____ verrà nominata Impresa capogruppo), di seguito denominata "**Impresa**", ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole che, qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata, ai fini della partecipazione alla presente procedura di selezione,

DICHIARA

- di aver preso piena conoscenza e di accettare quanto previsto e disciplinato nella Richiesta di Offerta e nel suo Allegato;
- di aver preso piena coscienza e di accettare che la presente Richiesta di Offerta, la parte amministrativa ed economica costituiscono parte integrante del contatto;
- di possedere, oltre a quelli indicati nelle dichiarazioni trasmesse ai fini della partecipazione alla presente procedura/già prodotte ai fini dell'iscrizione all'Albo fornitori di LepidaSpA, tutti i requisiti richiesti e riportati nella presente Richiesta di offerta;
- di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla Legge 12 marzo 1999, n. 68;
- di non essere stato sottoposto a provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.
- di impegnarsi al rispetto del D. Lgs. 231/01 e di aderire, per sé e, ai sensi dell'art. 1381 c.c., per i propri consulenti, collaboratori, dipendenti ed eventuali subappaltatori, ai principi etico-comportamentali che LepidaSpA ha enunciato nel proprio Codice Etico, pubblicato sul sito internet di LepidaSpA <http://www.lepida.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general-1/programma-per-la-trasparenza-e-l2019integrita>;

- di autorizzare la pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente: ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa)

DICHIARA INOLTRE

(barrare l'opzione che interessa)

- di aver già presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori di LepidaSpA;
 - di non aver ancora presentato domanda di iscrizione all'Albo Fornitori che invia, unitamente a tutti i suoi allegati, con la partecipazione alla presente richiesta di Offerta.
 - di voler ricorrere al subappalto per le seguenti attività
-

Data _____

Timbro e firma

(Firma leggibile per esteso Ovvero firma digitale)³

³ La firma autografa deve essere accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità (in corso di validità) del dichiarante.

