

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA MEDIANTE PIATTAFORMA DI INTERMEDIAZIONE  
TELEMATICA SINTEL, PER LA FORNITURA  
DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DELLE  
CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) N° 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA PER LA  
DURATA DI 48 MESI,  
RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI.**

## Indice

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELL' APPALTO .....	4
3	VALORE BASE D'ASTA.....	4
4	NORME DI RIFERIMENTO .....	5
5	REVISIONE PERIODICA PREZZI .....	5
6	CARATTERISTICHE TECNICHE E ORGANIZZATIVE RICHIESTE .....	5
6.1	Modalità di erogazione del servizio .....	5
6.2	Connettività e caratteristiche tecniche minime dell'infrastruttura tecnologica .....	5
6.3	Processo per l'attivazione e la gestione delle richieste di servizio .....	6
6.4	Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio .....	7
6.5	Dimensionamento del servizio e durata.....	7
6.6	Lingue garantite .....	8
6.7	Reportistica .....	9
7	INTERPRETI E REFERENTE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO.....	9
7.1	Requisiti degli interpreti.....	10
7.2	Coordinatore degli interpreti .....	11
7.3	Formazione .....	11
8	RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY .....	12
9	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA).....	12
10	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
11	PENALITA' .....	14
12	FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	16
13	OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI.....	17
14	SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO .....	18
14.1	Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali .....	18
15	RESPONSABILITA' E POLIZZA ASSICURATIVA .....	18
16	DEPOSITO CAUZIONALE .....	19
17	ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI .....	19
18	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	20
19	SUBAPPALTO E CESSIONE.....	21
20	CLAUSOLA "T&T" - TRASPARENZA E TRACCIABILITA' .....	21
21	RISERVATEZZA.....	23
22	FORO COMPETENTE.....	23
23	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO .....	23

## 1 PREMESSA

Il **servizio di "Emergenza 112"** è reso obbligatoriamente in tutta Europa con caratteristiche normativamente definite, basato sul numero telefonico di emergenza: il 112.

Regione Lombardia ha attuato un modello di erogazione del servizio, unico in Italia, che prevede, che tutte le telefonate di emergenza confluiscono in un'unica Centrale Operativa, denominata, ai sensi dell'entrata in vigore della legge n. 124 del 7-8-2015 (legge Madia), Centrale Unica di Risposta ( CUR ) NUE 112 , qualsiasi sia il numero di emergenza composto dal chiamante ovvero oltre allo stesso 112, il 113, il 115 ed il 118. Gli operatori (OT) della CUR NUE 112, al quale è assegnata la funzione di Public Safety Answering Point di primo livello (**PSAP1**), curano la ricezione delle chiamate, localizzano la chiamata, individuano l'esigenza, e smistano le chiamate (fonia e scheda contatto) alle Sale Operative (**PSAP 2**) degli Enti competenti per la gestione operativa dell'emergenza: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria.

L'intero processo di gestione della chiamata e di smistamento all'amministrazione competente è completato in un tempo medio di 40-45 secondi.

Il servizio del NUE 112 offre:

- Centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso
- Garanzia totale di una risposta
- Sicurezza e tracciabilità della chiamata
- Gratuità del servizio
- Filtro sulle chiamate inappropriate (in media circa il 60% )
- Localizzazione e/o identificazione del chiamante, anche se quest'ultimo non sa o non riesce a dire dove si trova
- Dialogo multilingue
- Accesso ai diversamente abili

Ai sensi dell'art.8, comma 1, Legge Regionale n.33/2009, e s.m.i AREU deve garantire l'operatività delle Centrali Uniche di Risposta del Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale.

Le CUR NUE 112 di Regione Lombardia sono complessivamente tre:

**Varese** per le Province di Varese, Como, Lecco, Monza Brianza, Bergamo, con sede presso l'ASST Sette Laghi di Varese;

**Milano** per l'area metropolitana e la Provincia di Milano con la sede in Milano Via Cagni n. 21 presso la Caserma della Polizia di Stato "Annarumma";

**Brescia** per le Province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi, Pavia, con sede in Brescia, Via Spalto san Marco 41/A presso la Caserma San Gaetano

## 2 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha ad oggetto il servizio di mediazione linguistica tramite interpretariato telefonico di emergenza da remoto, in tempo reale, per le necessità del sistema unico di risposta 112 NUE di Regione Lombardia delle n. 3 CUR NUE 112: Varese, Milano, Brescia. Il servizio dovrà essere svolto nelle lingue dei Paesi facenti parte del territorio dell'Unione Europea e nelle lingue extra europee maggiormente diffuse. In particolare, le lingue straniere per cui si deve **obbligatoriamente** attivare il servizio oggetto del presente Capitolato sono le seguenti.

numero	lingua
1	ALBANESE
2	ARABO
3	BULGARO
4	CECO
5	CINESE
6	CROATO
7	FILIPPINO
8	FRANCESE
9	GRECO
10	INGLESE
11	MOLDAVO
12	PIDGIN
13	POLACCO
14	PORTOGHESE
15	RUMENO
16	RUSSO
17	SPAGNOLO
18	TEDESCO
19	UCRAINO

La durata media delle chiamate è valutata in circa 4 minuti rilevabile dai centralini e server AREU (la durata della chiamata è calcolata dal tempo di risposta fino allo sgancio con il PSAP2).

Costituisce parte integrante del presente Appalto la messa a disposizione e la gestione dell'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione del servizio.

## 3 VALORE BASE D'ASTA

Il valore complessivo a base d'asta è pari ad € 855.100,00 oltre IVA.

#### 4 NORME DI RIFERIMENTO

Il contratto sarà costituito dalle norme del presente CSA, dal Disciplinare di gara, dal contenuto delle offerte, dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia. In caso di contrasto tra il contenuto delle offerte e le norme stabilite dal presente CSA e dai suoi allegati saranno queste ultime a prevalere, fatte salve naturalmente le migliori eventualmente offerte in gara ed espressamente ritenute tali dalla Stazione Appaltante. L'impresa aggiudicataria è tenuta all'osservanza del Codice Etico Comportamentale dell'Ente e del Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali.

#### 5 REVISIONE PERIODICA PREZZI

È esclusa la revisione periodica dei prezzi.

#### 6 CARATTERISTICHE TECNICHE E ORGANIZZATIVE RICHIESTE

##### 6.1 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere erogato e garantito, nelle modalità e tempistiche di cui al presente Capitolato in tutte le lingue obbligatorie richieste descritte all'articolo 2 ed eventualmente in quelle aggiuntive offerte, **h24 7gg/7 365gg**, con le caratteristiche di seguito elencate.

**Si precisa che, in nessun caso, sono ammesse interruzioni del servizio.**

##### 6.2 Connettività e caratteristiche tecniche minime dell'infrastruttura tecnologica

Il Fornitore aggiudicatario dovrà utilizzare piattaforme di fonia e strumenti tecnologici che rispettino le seguenti caratteristiche minime:

- l'accesso fisico verso il servizio di interpretariato dovrà avvenire con almeno due percorsi telefonici separati.  
I due flussi telefonici dovranno provenire **da due centrali telefoniche** (del provider) diverse in modo da garantire la supplenza dell'uno rispetto all'altro in caso di momentanea interruzione.  
Si precisa che le centrali telefoniche dovranno essere **di proprietà del Fornitore**;
- l'architettura tecnologica proposta dovrà essere ispirata secondo il concetto della **mutua consistenza**, ovvero ogni singolo apparato usato per la riuscita del servizio, sia esso router, centralino o apparati di registrazione (ecc..) dovrà garantire una soluzione di continuità tecnologica in caso di eventi imprevisti, quali, a solo titolo di esempio non esaustivo: la mancanza di energia elettrica, rottura hardware, interruzione dei flussi telefonici, ecc.;
- **un numero di linee telefoniche o canali telefonici sufficientemente ampio**, atto a garantire la tempestività di risposta da parte degli interpreti. La scelta del numero delle linee/canali, dovrà, quindi, evitare eventuali "colli di bottiglia" durante le ore di massima affluenza al servizio, per la gestione simultanea delle chiamate multiple;

Si precisa che il servizio di emergenza NUE 112 effettua le chiamate verso il servizio di interpretariato utilizzando dei flussi telefonici “mascherati” (ovvero con numerazione non visibile sul display telefonico del ricevente); pertanto la soluzione proposta dovrà **garantire dei numeri telefonici di accesso al sistema interno in esclusiva**, in modo che possano essere riconosciute le chiamate entranti come chiamate effettivamente effettuate dal servizio NUE 112;

- per ogni singola lingua oggetto del contratto, la soluzione proposta dovrà fornire un numero di telefono principale (primario), ed un corrispondente **numero di backup** che preveda l'accesso diretto verso il gruppo degli operatori specializzati nelle diverse lingue, per la risposta immediata dell'interprete.

Si precisa che il numero di backup potrà essere utilizzato dall'Operatore Tecnico NUE 112:

- a) in caso di indisponibilità fisica o “guasto” del numero primario;
- b) in assenza della “comunicazione di guasto”, quando non ottiene risposta sulla linea principale entro i 30 secondi, al fine di poter processare la chiamata d'emergenza.
- si dovrà garantire un ulteriore numero generico, ovvero slegato da qualsiasi accesso diretto verso gli interpreti, che fornisca l'accesso verso un sistema a “Menù automatico di scelta” (IVR - **Interactive Voice Response**) che elenchi, nei vari idiomi, le lingue disponibili, **per consentire all'utente chiamante di selezionare direttamente l'idioma d'interesse.**

### 6.3 Processo per l'attivazione e la gestione delle richieste di servizio

La traduzione telefonica simultanea, durante tutta la chiamata, avviene mediante un sistema di “**conferenza telefonica**” tra l'operatore della CUR NUE 112, il traduttore ed il chiamante.

Nel dettaglio, la soluzione dovrà tener conto di due diversi processi per la gestione della chiamata in ingresso alla CUE NUE 112:

- A) CASO in cui l'operatore della CUR NUE 112 riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:** l'Operatore Tecnico dovrà poter comporre direttamente il numero primario relativo all'idioma ed entrare in contatto direttamente con l'interprete linguistico prescelto;
- B) CASO in cui l'operatore della CUR NUE 112 non riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:** l'Operatore Tecnico dovrà comporre il numero del sistema “Menù automatico di scelta”, o IVR. L'IVR dovrà elencare direttamente al chiamante le lingue disponibili.

L'utente dovrà scegliere direttamente la lingua d'interesse; una volta scelta la lingua di interesse, la chiamata verrà inoltrata in automatico all'interprete della lingua selezionata.

#### 6.4 Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio

Il servizio d'interpretariato telefonico offerto dovrà prevedere i seguenti **tempi di risposta**:

- per tutte le lingue definite all'articolo 2 e per quelle aggiuntive offerte dalla Società fornitrice, la risposta dell'interprete dovrà avvenire, **entro e non oltre, 30 secondi dalla chiamata**;
- nel caso di accesso tramite il sistema IVR, il messaggio che sarà recitato all'utente (in forma ciclica) non dovrà avere durata superiore a 30 secondi, e una volta effettuata la scelta da parte del cittadino, l'interprete linguistico dovrà rispondere all'operatore del servizio CUR NUE 112 entro ulteriori 30 secondi.

**Si precisa che non è consentito al Fornitore utilizzare, nella gestione della chiamata, in tutto o in parte, messaggi registrati.**

I tempi di risposta saranno calcolati dai centralini gestiti dalla committente AREU dal preciso istante del tono di chiamata uscente al numero diretto; saranno comunque sempre e solo utilizzati, per qualunque titolo e ragione, i valori calcolati dai server e dai servizi delle CUR.

Il servizio proposto dovrà garantire, senza soluzione di continuità, il passaggio della conference call dall'operatore del PSAP1 all'operatore del PSAP 2 di competenza, al quale la chiamata verrà trasferita per competenza, e con il quale l'interprete dovrà continuare la conversazione.

**Se durante la conferenza con l'interprete si verificasse la caduta della comunicazione con lo stesso e si rendesse necessario contattarlo nuovamente, l'eventuale richiamata non dovrà essere contabilizzata.**

L'interprete, qualora non si trovasse all'interno delle strutture aziendali, dovrà eseguire il servizio richiesto nell'ambito di "situazioni ambientali protette", al fine di evitare che eventuali interferenze acustiche possano compromettere o rendere difficoltosa la comunicazione e la comprensione tra i soggetti che partecipano alla "conferenza telefonica".

#### 6.5 Dimensionamento del servizio e durata

Sulla base dei dati storici a disposizione sul numero di chiamate gestite, si stima un fabbisogno di n. **25.150** chiamate annue, così suddivise mensilmente:

mese	n. chiamate stimate
1.300	Gennaio
1.330	Febbraio
1.480	Marzo

1.820	Aprile
2.100	Maggio
2.640	Giugno
3.220	Luglio
3.190	Agosto
2.500	Settembre
2.170	Ottobre
1.610	Novembre
1.790	Dicembre

Il canone verrà corrisposto mensilmente di pari importo risultante dal costo offerto della chiamata moltiplicato per il n. 25.150 chiamate annuali/12 mesi.

Nel corso del contratto il numero complessivo di chiamate potrebbe subire variazioni sia in aumento che in diminuzione dovute alla natura del servizio variabile e non del tutto prevedibile.

Il DEC, ogni sei mesi a decorrere dalla data di avvio del contratto, verificato l'effettivo numero di chiamate registrate, procederà ad un **conguaglio**, e nel caso di incremento del n. di chiamate rispetto a quelle previste nei sei mesi di riferimento, queste verranno pagate pari al valore della chiamata come offerto in gara aumentato del 20% e sarà emessa dal Fornitore una fattura a conguaglio del maggior servizio erogato.

Dopo i primi 24 mesi di contratto ed entro i 3 mesi successivi, AREU si riserva di rinegoziare il valore del canone in funzione del reale andamento delle chiamate e del servizio fino ad un massimo di aumento o diminuzione del 30%.

Il contratto avrà una durata di 48 mesi con possibilità di rinnovo fino a ulteriori 24 mesi.

Si precisa che saranno comprese nel canone solo ed esclusivamente le chiamate rilevate, dai Centralini e server di AREU in uscita con la numerazione "in chiaro" dalle CUR di regione Lombardia verso la numerazione principale o di backup della Società fornitrice (effettuate in caso di "guasto" della linea principale e collegate ad una scheda contatto) confrontate altresì con la reportistica mensile di cui al punto 5.7.

## 6.6 Lingue garantite

Il fornitore dovrà garantire, quale requisito minimo per il servizio d'interpretariato telefonico, le seguenti tipologie di lingua tutte comprese nel canone mensile:

numero	lingua
1	ALBANESE
2	ARABO
3	BULGARO
4	CECO
5	CINESE
6	CROATO



7	FILIPPINO
8	FRANCESE
9	GRECO
10	INGLESE
11	MOLDAVO
12	PIDGIN
13	POLACCO
14	PORTOGHESE
15	RUMENO
16	RUSSO
17	SPAGNOLO
18	TEDESCO
19	UCRAINO

## 6.7 Reportistica

Con cadenza mensile ed entro 5 giorni dalla conclusione del mese di riferimento, la Società fornitrice dovrà predisporre un **Report di monitoraggio** con:

- i dati aggregati del numero di chiamate gestite,
- il dettaglio per lingua utilizzata,
- numero di chiamate complessivo verso i numeri principali,
- numero di chiamate su linea di back up,
- numero di chiamate su linea principale non risposte,
- numero di chiamate su linea di back up non risposte,
- il codice operatore dell'interprete rispondente,
- la data di risposta,
- l'orario e tempistica di gestione della chiamata (tempo di attesa alla risposta, tempo di processo della chiamata con PSAP 1).

La documentazione di cui sopra dovrà essere trasmessa a mezzo PEC.

AREU si riserva altresì di richiedere alla Società fornitrice l'elaborazione di ulteriori report relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito del Contratto.

Il fornitore del servizio dovrà anche rendere disponibile ad AREU una reportistica giornaliera.

## 7 INTERPRETI E REFERENTE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio NUE 112 è compreso tra i Servizi Pubblici essenziali di cui all'art.1 della Legge 12 giugno 1990 n.146. L'operatore del NUE 112 nello svolgimento della sua attività è un incaricato di pubblico servizio in quanto la prestazione è resa per soddisfare i bisogni della collettività. L'operatore NUE 112 garantisce l'accesso del cittadino al sistema

d'emergenza che viene attivato per la tutela di diritti costituzionalmente garantiti. L'interprete che supporta l'operatore del NUE 112 nella gestione della chiamata d'emergenza e con il quale viene attivata una conference call, è dunque parte del "sistema d'emergenza" e deve possedere **caratteristiche etiche e professionali** che, data la particolarità dell'attività svolta nell'ambito del NUE 112, devono essere accertate.

Il fornitore dovrà comunicare ad AREU le informazioni identificative di ogni interprete (Nome, Cognome, Data di Nascita, Luogo di Nascita, Indirizzo e Codice Fiscale) **almeno 15 giorni** prima dell'avvio del contratto e, in caso di nuovi interpreti ad integrazione del contingente iniziale, **entro 15 giorni** dal loro ingresso in servizio.

Ad ogni interprete dovrà essere assegnato un **codice identificativo** che dovrà essere comunicato all'attivazione del SIT e riportato nella reportistica giornaliera/mensile.

AREU inoltrerà l'elenco agli organi competenti affinché vengano effettuate le necessarie verifiche di idoneità al servizio a decorrere dalle quali gli interpreti potranno essere inseriti nel Servizio.

### 7.1 Requisiti degli interpreti

Le risorse messe a disposizione da parte del Fornitore dovranno essere in possesso dei **requisiti** di seguito individuati:

- **non aver riportato condanne penali, né avere procedimenti penali pendenti a proprio carico.**

Al fine di dimostrare il rispetto del suddetto requisito, AREU si riserva la facoltà di richiedere, prima dell'attivazione del servizio, adeguata documentazione a comprova (es. casellario giudiziario).

- al fine di comprovare la propria idoneità a svolgere il servizio oggetto di gara è richiesto, alternativamente, il possesso di uno dei seguenti requisiti:
  - A. essere madrelingua ed in possesso di diploma d'istruzione secondaria superiore;
  - B. avere il possesso del diploma di Laurea in lingue (anche laurea triennale) o titolo di studio straniero equipollente;
  - C. possedere un'esperienza documentata (contratto di lavoro con mansioni di attività d'interpretariato telefonico di almeno 2 anni) e maturata a favore di Servizi che rispondono alla numerazione nazionale d'emergenza.A tale fine dovranno essere presentate opportune attestazioni di servizio.

Al fine di consentire una valutazione della struttura organizzativa proposta per lo svolgimento del servizio, il Fornitore dovrà presentare i relativi curricula vitae anonimi da cui sia possibile attestare il possesso dei requisiti di cui sopra.

Si specifica, a tal fine, che a prescindere dal numero di risorse messe a disposizione – per l'attribuzione dei punteggi migliorativi di cui al Disciplinare di gara – saranno valutati un numero massimo di 5 CV.

Resta inteso che prima dell'attivazione del servizio, AREU verificherà il rispetto dei requisiti minimi sopra individuati richiedendo i relativi curricula.

Il Fornitore, in sede di presentazione dell'offerta, dovrà indicare il numero di interpreti messo a disposizione per lo svolgimento del servizio full time equivalenti, distinti per tipologia di lingua.

Resta inteso che prima dell'attivazione del servizio, AREU verificherà il rispetto dei requisiti minimi sopra individuati attraverso la compilazione di specifico modulo (ALLEGATO 4).

AREU si riserva, prima della sottoscrizione del contratto, di effettuare valutazioni in loco per la verifica del rispetto di quanto indicato ai punti precedenti e di quanto descritto nella documentazione tecnica.

La natura del rapporto di lavoro fra il Fornitore e gli interpreti dovrà rispettare le normative vigenti in materia.

Il Fornitore dovrà presentare, ogni sei mesi, le certificazioni dei requisiti degli interpreti (con anche eventuali aggiornamenti) tramite la compilazione dell'ALLEGATO 4, che AREU provvederà a verificare, anche tramite gli organi competenti.

## 7.2 Coordinatore degli interpreti

Il Fornitore dovrà individuare e fornire ad AREU, in sede di presentazione dell'offerta, il nominativo del **Coordinatore degli Interpreti** che coordinerà il servizio e costituirà l'unico punto di contatto con AREU per problematiche/esigenze organizzative del servizio.

Tale Coordinatore degli interpreti fungerà da **Referente operativo** per i Responsabili di Struttura delle CUR NUE 112 nonché Referente nei confronti di AREU per l'esecuzione del contratto.

Su richiesta dei Responsabili delle CUR NUE 112 ovvero di AREU potranno essere richiesti degli incontri congiunti con il Coordinatore, al fine di valutare l'organizzazione del servizio e provvedere all'ottimizzare del suo andamento, per migliorarne l'operatività.

## 7.3 Formazione

Il Coordinatore dovrà essere formato dal personale Docente/Istruttore del Servizio NUE 112 di AREU prima dell'avvio del Servizio oggetto dell'appalto, al fine di comprendere compiutamente l'oggetto della mediazione telefonica e le peculiarità correlate alla natura particolare e delicata svolta dal CUR NUE 112, secondo un Programma e modalità che verranno concordati tra le parti. Il Fornitore prima dell'avvio del servizio dovrà dichiarare tramite l'allegato XX di aver formato tutti gli interpreti.

Durante l'incontro formativo verranno illustrate anche le **“ISTRUZIONI” per la gestione della chiamata da parte dell'interprete.**

Il Fornitore dovrà rilasciare copia della **“ISTRUZIONE”** a ciascun interprete e conservata agli atti sottoscritta dagli stessi per accettazione.

## 8 RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e del d.lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice privacy), AREU e il soggetto aggiudicatario si danno reciprocamente atto che il trattamento dei rispettivi dati personali, in qualità di autonomi titolari, avverrà esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del contratto, nonché per l'esecuzione di eventuali obblighi di legge da esso derivanti, agendo in conformità con la normativa sopra richiamata. Nelle operazioni di trattamento derivanti dal contratto, il Soggetto aggiudicatario si impegna ad affidare le operazioni di trattamento, compiute attraverso mezzi manuali o elettronici, esclusivamente a soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, adottando misure tecniche e organizzative adeguate, idonee a garantire la sicurezza delle informazioni sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei dati.

In relazione ai dati che tale Soggetto tratterà durante l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, gli stessi non potranno in alcun modo essere utilizzati al di fuori e per finalità differenti da quelle proprie del servizio stesso, né consentirne l'utilizzazione da parte di terzi, se non per le finalità di cui al presente capitolato.

È fatto obbligo al Soggetto aggiudicatario, e a eventuali Società terze che dovessero collaborare a qualsiasi titolo con lo stesso, di adempiere alle disposizioni Regolamento UE n. 579/2016 e del d.lgs. 196/2003 e s.m.i. in tema di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, comuni, giudiziari e appartenenti a categorie particolari, dei quali dovessero venire a conoscenza durante lo svolgimento del servizio di mediazione linguistico culturale, con ciò obbligandosi a tenere sollevata e indenne AREU da qualsiasi eventuale conseguenza dannosa che dovesse verificarsi per l'inosservanza di quanto sopra.

In sede di esecuzione del contratto, AREU e il Soggetto aggiudicatario potranno disciplinare ulteriormente gli aspetti relativi al trattamento dei dati personali, definendo le rispettive responsabilità e verificando la necessità di sottoscrivere ulteriori atti o accordi per il trattamento di dati personali di soggetti terzi.

## 9 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

Il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire, per **tutte** le lingue richieste al punto 3.6, il soddisfacimento dei parametri prestazionali di cui all'articolo 3.

Anche per le lingue aggiuntive (comprese nel canone contratto) che la Società aggiudicatrice s'impegna a mettere a disposizione, dovranno essere garantiti i parametri prestazionali di cui all'articolo 3.

Il Soggetto aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto della presente gara, garantendo il soddisfacimento dei seguenti livelli di servizio:

PARAMETRO	DEFINIZIONE	VALORE SOGLIA	PENALE ASSOCIATA
Tempo di risposta per le chiamate su linea principale e su linea di back up	Tempo che intercorre tra la richiesta di intervento (intesa come attivazione del numero da parte dell'Operatore 112 o da parte dell'utente in automatico dal sistema IVR) e la risposta da parte dell'interprete	$T \leq 30$ secondi	P1
Risposta alle chiamate dal NUE 112 su linea principale e di back up	Garanzia di risposta delle chiamate ricevute da parte del NUE 112 su linea principale e sulla linea di back up	$30 < T < 50$ secondi	P2
Erogazione del servizio	Garanzia della continuità del servizio H24	100% del servizio	P3
Processazione della chiamata secondo istruzione operativa	Processazione della chiamata da parte degli interpretati secondo le modalità previste da IOP fornita	100% delle chiamate	P4
Gestione chiamata conforme	Traduzione condotta in modo appropriato	100% delle chiamate	P5
Identificazione interprete	Comunicazione da parte dell'interprete del proprio codice identificativo prima della processazione della chiamata	100% delle chiamate	P6
Comunicazione al NUE 112 delle informazioni relative agli interpreti (completezza delle informazioni)	Comunicazione entro 15 giorni dei dati relativi prima dell'entrata in servizio dei nuovi interpreti	100% dei casi	P7
Formazione degli interpreti	Corso di formazione specifico per gli interpreti sulle modalità di processazione della chiamata prima dell'entrata in servizio degli interpreti	100% degli interpreti	P8
Attivazione del servizio	Attivazione entro i termini previsti al punto 7	Entro 60 gg dalla sottoscrizione del contratto	P9

## 10 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere attivato entro 60 gg dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il coordinatore del servizio, designato dalla ditta aggiudicataria, dovrà essere formato entro tali termini, così come gli interpreti, come definito dall'art. 7.3 del presente Capitolato. Sarà cura di AREU garantire la formazione del Coordinatore a patto che il fornitore fornisca il nominativo almeno entro 15 gg dalla sottoscrizione del contratto.

Tale coordinatore gestirà il servizio e costituirà l'unico punto di contatto con AREU per problematiche/esigenze organizzative del servizio.

## 11 PENALITA'

Nel caso di mancato rispetto dei tempi/o delle modalità di risposta ovvero di attivazione del servizio sopra indicati AREU si riserverà di procedere, previo contraddittorio con il referente indicato dalla ditta aggiudicataria, ad applicare le penali di seguito descritte. Si precisa che in riferimento alle Integrazioni sul Disciplinare Tecnico Operativo Standard del 2018 sul Servizio NUE 112 relativamente ai tempi di risposta, AREU si riserva di applicare penali al di sotto del 90% del livello di servizio atteso.

PENALE	DESCRIZIONE	VALORE ECONOMICO PENALE
P1	<b>Ritardo</b> rispetto ai tempi di risposta alla chiamata (anche IVR), verrà applicata, a decorrere dal primo secondo successivo ai 30" previsti dal capitolato ovvero rispetto all'offerta migliorativa eventualmente proposta dal fornitore aggiudicatario	Valore di ogni singola chiamata (IVA esclusa) così come offerto in gara
P2	<b>Mancata risposta</b>	Valore di 10 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara
P3	<b>Interruzione totale</b> del servizio	Valore 10% del canone mensile offerto in gara (IVA esclusa) proporzionato in caso di frazioni di ora (15 minuti)
P4	<b>Processazione</b> della chiamata da parte dell'interprete <b>non conforme con quanto previsto nell'ISTRUZIONE</b> nei punti precedenti	Valore di 10 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara
P5	<b>Intervento</b> di interpretariato <b>condotto in modo improprio da parte dell'interprete</b> (es: traduzione errata; valutazioni discrezionali dell'interprete che vanno oltre la mera attività di mediazione; pareri espressi dall'interprete, etc)	Valore di 10 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara



<b>P6</b>	Mancata comunicazione del codice identificativo	Valore di ogni singola chiamata (IVA esclusa) così come offerto in gara
<b>P7</b>	Mancata comunicazione dei dati relativi al nuovo personale almeno 15 gg prima dell'ingresso in servizio al fine di procedere alla verifica di idoneità al servizio degli stessi	si applicherà una penale pari al 1% del valore complessivo di aggiudicazione ove dovesse essere inserito senza previa comunicazione ovvero del 1% per ogni giorno di ritardo successivo al limite dei 15gg.
<b>P8</b>	Utilizzo di interpreti che non hanno effettuato il corso di formazione interno	Valore di 15 chiamate (IVA esclusa) così come offerto in gara per ogni caso verificato
<b>P9</b>	Mancata attivazione del servizio nei tempi previsti dalla lettera di aggiudicazione, anche in caso di attivazione parziale	1% del valore complessivo di aggiudicazione (IVA esclusa e riferito ai primi 48 mesi) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione completa

AREU si riserva comunque di applicare penali, anche al di fuori di quelle sopra contemplate che non si intendono quindi esaustive di tutte le ipotesi di inadempimento, laddove si verificassero altre tipologie di inadempimento o di adempimento non conforme al presente capitolato speciale e/o all'offerta tecnica presentata.

In tali casi si applicheranno le penali utilizzando come parametro di riferimento il costo a chiamata offerto dall'aggiudicatario e la gravità dell'evento e gli eventuali danni causati ad AREU e/o a terzi.

Constatato l'inadempimento e/o ritardo, così come rilevato dal DEC, AREU comunicherà con PEC all'aggiudicataria la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultima potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto al DEC nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee, a giudizio di AREU e del DEC, a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le penali come sopra indicate. Nel caso invece di annullamento della penale, la somma trattenuta verrà restituita senza che su di essa possano essere vantati interessi da parte dell'impresa aggiudicataria.

AREU potrà applicare penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore dell'Importo contrattuale aggiudicato, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni. In caso di inadempimenti che comportano penali superiori a tale misura massima, AREU potrà procedere alla risoluzione del contratto corrispondente.

## 12 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Con riferimento all'adempimento previsto dalla normativa e indicato nel decreto MEF del 27 dicembre 2019, a partire dal 1° gennaio 2020 per ordini relativi a beni ed a partire dal 1° gennaio 2021 per ordini relativi a servizi sanitari e non sanitari, prevede l'entrata in vigore dell'obbligo di invio degli ordini in formato elettronico per il tramite di NSO.

Le fatture dovranno essere intestate a:

**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza**

Viale Monza n. 223 - 20126 Milano

Partita Iva e Codice Fiscale: 11513540960

e devono indicare i seguenti elementi obbligatori:

- a. dati anagrafici e fiscali completi;
- b. codice IBAN relativo al pagamento a mezzo bonifico bancario;
- c. codice identificativo di gara (CIG) e codice unico di progetto (CUP), se presente.

Le fatture dovranno essere emesse con cadenza bimestrale posticipata.

I pagamenti avverranno entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura, da parte della S.C. Economico Finanziario (data di arrivo sull'Hub regionale) e, per la decorrenza del pagamento, si farà riferimento alla data di ricezione della fattura, come di seguito riportato:

- il giorno 15 del mese, relativamente alle fatture registrate tra il primo e il quindicesimo giorno del mese;
- il giorno 30 del mese, relativamente alle fatture registrate tra il sedicesimo e l'ultimo giorno del mese.

In caso di ritardato pagamento per motivazioni esclusivamente imputabili all'Ente, verranno corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso BCE vigente al momento dell'esigibilità del credito calcolati sui giorni di effettivo ritardo, al netto dell'eventuale periodo di sospensione per l'evasione di richieste di documentazione di supporto e/o chiarimenti da parte dell'Ente al fornitore.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori fino a quando l'Impresa non avrà provveduto al pagamento delle penali e di tutti gli importi sostenuti dall'Ente per inadempienze contrattuali.

L'Ente non riconoscerà il corrispettivo nel caso in cui l'Impresa effettuasse prestazioni che non siano state preventivamente autorizzate dai servizi competenti.

L'Ente non darà luogo al pagamento delle fatture o di altri documenti liquidatori nel caso in cui l'Impresa non abbia istituito un conto corrente bancario o postale dedicato ai contratti con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

Nessuna commissione bancaria o spesa di transazione è posta a carico dell'Ente.

Pagina 16 di 23



Per la cessione del credito si rinvia all'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/16.

I pagamenti verranno eseguiti con l'osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n.136 del 13.08.2010, pena la nullità del contratto, in osservanza alle disposizioni previste dal decreto legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31 marzo 2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri Fornitori, di seguito si indicano le nuove modalità di fatturazione elettronica.

Ai fini della corretta emissione e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio, le fatture elettroniche posticipate relative ai canoni di noleggio mensili/trimestrali indirizzate ad AREU dovranno fare riferimento al seguente Codice Univoco Ufficio: **YEEDM3** (reperibile al sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)), nome dell'Ufficio S.C. Economico Finanziario.

Le fatture elettroniche arriveranno alla S.C. Economico Finanziario per la registrazione nel sistema contabile dell'Ente che provvederà ad inviarle al DEC per le verifiche di competenza.

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 25 del decreto legge n. 66 del 2014, convertito con modificazioni dalla legge n. 89 del 2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso questa Agenzia dovranno riportare obbligatoriamente il Codice Identificativo Gara (CIG), pena il rifiuto della stessa e l'impossibilità per l'Amministrazione di procedere al pagamento.

Inoltre si comunica che si ritengono ulteriormente obbligatori, con conseguente rifiuto della fatturazione che dovesse risultarne priva, i seguenti riferimenti:

- alla delibera di aggiudicazione;
- all'ordine di acquisto;
- la chiara descrizione delle forniture di beni e/o servizi;
- alla bolla di consegna ove esistente.

Le informazioni di cui sopra si ritengono necessarie per agevolare le operazioni di contabilizzazione e di pagamento delle fatture nei tempi concordati e pertanto obbligatorie.

### **13 OBBLIGHI RETRIBUTIVI, PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI**

Il personale addetto all'esecuzione del servizio deve essere regolarmente assunto dall'aggiudicatario, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto d'opera con la ditta medesima o da una forma di contratto di lavoro regolare prevista dalla normativa vigente. Lo stesso dovrà assicurare il rispetto della vigente normativa fiscale, previdenziale, assistenziale ed assicurativa nei confronti del personale in servizio, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. L'aggiudicatario è obbligato, altresì, ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto di contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per

la categoria ed applicabile alla località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopraindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. L'aggiudicatario si impegna a esibire su richiesta dell'Agenzia la documentazione attestante l'osservanza degli obblighi suddetti.

## **14 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

La ditta appaltatrice si obbliga ad osservare pienamente tutte le leggi in vigore e, in particolare, quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970, il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nel rapporto con enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi concernenti l'amministrazione dei lavoratori dipendenti, sia nei rapporti con le organizzazioni Sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi di sua pertinenza.

La ditta si obbliga inoltre ad uniformarsi in tutto e per tutto alle disposizioni fissate dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dalla restante normativa in vigore riguardante la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché dalle norme di buona tecnica.

La ditta appaltatrice, pertanto, riconosce come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti, nonché di terzi. Per quanto riguarda l'applicazione dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, vista la natura dei servizi, non si rilevano rischi da interferenza.

### **14.1 Stima dei Costi per la Sicurezza per Rischi Interferenziali**

Vista la natura dei servizi e sulla base dell'analisi dei rischi derivanti da interferenza individuati per l'attività oggetto dell'appalto, le misure da adottare sono principalmente riconducibili ad azioni organizzative e procedurali. Si rileva, pertanto, che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

## **15 RESPONSABILITA' E POLIZZA ASSICURATIVA**

L'Impresa aggiudicataria si assume ogni responsabilità inerente alla fornitura ed al rispetto dei principi e delle misure di sicurezza fissati dal D.Lgs. n. 196/2003.

Ogni responsabilità per danni che, in dipendenza diretta o indiretta dall'esecuzione della fornitura o da cause ad essa connesse, derivassero a ciascuno dei Committenti o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti dell'Appaltatore), è senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'Appaltatore.

La ditta aggiudicataria, a copertura dei rischi della fornitura, deve presentare, pena la decadenza dell'aggiudicazione, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazione, con l'espressa rinuncia - da parte della medesima - ad ogni azione di rivalsa nei confronti dell'Azienda Sanitaria Committente.

Pagina 18 di 23

La polizza assicurativa dovrà riguardare specificamente la responsabilità civile verso terzi, inclusa l'Azienda Sanitaria Committente, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione della fornitura, per ogni danno - anche se qui non menzionato.

Copia autentica ex articolo 18 del D.P.R. n. 445/2000 di detta polizza dovrà essere consegnata, pena la decadenza dell'aggiudicazione, all'Azienda Sanitaria Committente in sede di contratto. Eventuali successive variazioni dovranno essere comunicate, sempre a pena decadenza, all'Azienda Sanitaria Committente e preventivamente accettate dalla stessa.

L'importo del massimale non potrà essere inferiore ad € 2.500.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

## 16 DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'esatto e corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario, dovrà costituire garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016, valido fino al termine del contratto fatto salvo quanto disposto dal citato art. 103. Il deposito cauzionale definitivo dovrà essere rilasciato ad AREU. L'aggiudicatario potrà optare per uno dei modi previsti dall'art. 93 del D.Lgs. 50/2016 (cauzione o fideiussione); anche alla garanzia definitiva sono applicate le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016.

La garanzia definitiva è prestata, ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato finale di regolare esecuzione. Ai sensi dell'art. 103, comma 4, del D.Lgs. 50/2016 la fideiussione o polizza deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'Agenzia Sanitaria interessata. La cauzione resta vincolata fino alla scadenza del contratto e sarà restituita al contraente – a seguito di sua esplicita richiesta – entro trenta giorni dallo scadere di tale termine, salvo che non esistano contestazioni in corso, nel qual caso verrà trattenuta fino alla conclusione definitiva della controversia.

È facoltà di AREU incamerare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penali debitamente contestati con comunicazione PEC, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria. In caso di incameramento totale o parziale, la cauzione dovrà essere ricostituita entro 15 giorni (pena la risoluzione del contratto) dal ricevimento della relativa richiesta da parte della stazione appaltante. La ditta aggiudicataria non potrà sospendere la fornitura né rifiutarsi di eseguire le disposizioni che AREU impartirà, per effetto di contestazioni che dovessero sorgere tra le parti.

## 17 ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI

L'Impresa aggiudicataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

Pagina 19 di 23

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Impresa stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà dell'Amministrazione, che stipula il contratto;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti dei terzi e dell'Amministrazione per i danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni contrattuali.

Durante l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato dei propri dipendenti; pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

L'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato speciale d'appalto, ogniquale volta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione delle direttive impartite dall'Amministrazione.

## **18 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

AREU, avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- in caso di adesione a procedura centralizzata o aggregata ad opera di Consip, di altra centrale di committenza regionale o di altro Ente aggregatore;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato dall'AREU ai sensi del successivo articolo;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con pec da parte della stazione appaltanti nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verifichino le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'impresa aggiudicataria, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore di aggiudicazione (IVA esclusa), a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni;

- rivalersi anche sugli eventuali crediti vantati dalla ditta per il contratto precedentemente svolto;
- incamerare il deposito cauzionale e/o richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

Nei casi di risoluzione del contratto di cui sopra, l'Amministrazione appaltante si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e, in particolare, si riserva di esigere dal contraente il rimborso di eventuali maggiori spese incontrate rispetto a quelle che avrebbero sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto.

L'impresa si dovrà attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e dovrà rispettare completamente le esigenze operative dell'ente e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra Impresa nell'esecuzione del contratto.

Fatte salve, comunque, le disposizioni degli art.li 107-108-109 del D.Lgs. 50/2016.

## 19 SUBAPPALTO E CESSIONE

Subappalto:

- se richiesto in sede di offerta, il fornitore si impegna a far pervenire, prima dell'attivazione del servizio, quanto previsto dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.; in particolare è fatto obbligo all'Impresa di depositare, presso AREU, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei necessari requisiti, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio delle relative prestazioni. Nel caso in cui il subappalto sia stato autorizzato, l'Amministrazione provvede a corrispondere i pagamenti direttamente all'Impresa aggiudicataria, che ha l'obbligo di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
- se non viene richiesto in sede di offerta, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto del presente CSA.

Inoltre, ai sensi dell'art. 105, comma 3 del D.Lgs. 50/2016, il fornitore si impegna a far pervenire i contratti di subfornitura che attiva nell'ambito dell'appalto in oggetto.

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

## 20 CLAUSOLA "T&T" - TRASPARENZA E TRACCIABILITA'

L'aggiudicatario del contratto, nonché le filiere dei subcontraenti coinvolti nella sua esecuzione, saranno tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 105 del Dlgs 50/2016 e dal comma 1 dell'articolo 3 della legge 136/2010; sono inoltre tenuti a trasmettere alla Amministrazione aggiudicatrice, per ogni subcontratto affidato, le informazioni di cui alle sopra citate norme.

Nei contratti sottoscritti dall'aggiudicatario con i subappaltatori ed i subcontraenti, deve essere inserita, a pena di nullità assoluta del sub appalto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui sopra, nonché il richiamo esplicito alla CLAUSOLA T&T da parte dell'aggiudicatario stesso.

L'amministrazione, ai sensi del comma 9 dell'articolo 3 della legge 136/2010 verificherà che nei contratti sottoscritti dall'Aggiudicatario e dai sub contraenti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti, a pena di nullità assoluta, sia inclusa la norma di contratto T&T-Trasparenza e Tracciabilità con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010.

L'aggiudicatario dovrà far pervenire ad AREU, prima dell'attivazione del servizio, il contratto di subappalto, unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei necessari requisiti, e la SCHEDA T&T.

La pubblicazione della scheda sulla piattaforma, a cura dell'aggiudicatario dovrà avvenire a seguito di validazione da parte del RUP, in esito all'istruttoria compiuta, sul sito <https://www.trasparenza-subcontratti.servizirl.it/tet/> della regione Lombardia.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione sono pubblicati per un periodo di 5 anni decorrenti dal primo gennaio successivo al caricamento in piattaforma, ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 33/2013, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti, ovvero fino alla conclusione del contratto principale. Decorso il periodo di pubblicazione i dati saranno integralmente rimossi e non conservati, salvo la eventuale conservazione per fini statistici e di ricerca, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

La mancata trasmissione delle informazioni di cui alle norme richiamate sarà sanzionata con il divieto, per l'Affidatario, di entrare a far parte del processo produttivo originato dal contratto, secondo quanto specificato nella "norma di contratto T&T - Trasparenza e Tracciabilità".

A norma di quanto previsto dall'art. 3 comma 9 della Legge n. 136/10, la mancata previsione – all'interno di qualsiasi tipologia di Subcontratto – della clausola con la quale Affidante e Affidatario assumono gli obblighi della tracciabilità dei flussi finanziari rende il subcontratto nullo.

La mancata compilazione della SCHEDA T&T da parte dell'Aggiudicatario, è causa ostativa all'ingresso in cantiere/all'avvio del servizio o delle consegne da parte del Subcontraente.

È equiparato al caso dell'omessa trasmissione della SCHEDA T&T quello della trasmissione all'Amministrazione di informazioni non corrispondenti al vero.

In tal caso l'Amministrazione si riserva di darne notizia alle autorità competenti.



Nel caso l'Amministrazione accerti che norma non sia stata esplicitamente richiamata o trascritta in un subcontratto, ferma restando, ai sensi del comma 9, articolo 3 della legge 136/2010, la sua nullità, l'Affidante del subcontratto è sottoposto al pagamento di una penale pari al 10% del valore del subcontratto affidato, e comunque non inferiore a 500 euro.

Nel caso l'Amministrazione accerti un ritardato invio della SCHEDA T&T, l'Affidante e l'Affidatario saranno ciascuno tenuti a pagare una penale pari all' 1 per mille del valore del subcontratto per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza del 5% del subcontratto stesso.

Nel caso l'Amministrazione aggiudicatrice accerti che la SCHEDA T&T contiene informazioni che non corrispondono al vero, oltre alla trasmissione della notizia alle competenti Autorità, si riserva il diritto di applicare nei confronti dell'Affidante e dell'Affidatario una penale ciascuno, da un minimo del 5% ad un massimo del 10% del subcontratto in relazione alla gravità della non correttezza delle informazioni fornite.

## **21 RISERVATEZZA**

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitino per apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso o comunque a conoscenza in funzione dell'esecuzione del contratto; egli non potrà divulgarli in alcun modo ed in nessuna forma e non potrà farne oggetto di utilizzazione per scopi diversi da quelli strettamente necessari alla corretta esecuzione del contratto. L'aggiudicatario è responsabile dell'osservanza dell'obbligo di riservatezza anche da parte dei propri dipendenti e collaboratori.

## **22 FORO COMPETENTE**

In caso di ricorso all'Autorità Giudiziaria nella fase di indizione e svolgimento della procedura di gara sarà competente esclusivo e inderogabile il Foro di Milano.

## **23 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Si informa che per la presente gara, il responsabile del procedimento è la d.s.a Eleonora Zucchinalli, Direttore S.C. Gestione degli approvvigionamenti e l'impiegato istruttore è il dott. Alessandro Gervasi, Dirigente della S.C. Gestione degli approvvigionamenti (email [approvvigionamenti@areu.lombardia.it](mailto:approvvigionamenti@areu.lombardia.it)).

Milano, 30.06.2023

IL DIRETTORE S.C. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI  
Eleonora Zucchinalli