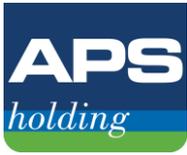


CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura aperta per l'affidamento del Servizio di assistenza alla clientela dei parcheggi gestiti da APS Holding S.p.A.

INDICE

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO.....	3
Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO.....	3
Art. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO.....	3
Art. 4 - AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO – START UP – COLLAUDO	3
Art. 6 - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.....	7
Art. 7 - OBBLIGHI SPECIFICI DELL'APPALTATORE	10
Art. 10 - OBBLIGHI DI APS	11
Art. 11 - PERSONALE DELL'APPALTATORE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	11
Art. 12 - REFERENTI DELL'APPALTATORE.....	12
Art. 13 - CLAUSOLA SOCIALE	13
Art. 14- FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	14
Art. 15 - SICUREZZA	14



Art. 16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	14
Art. 18 PENALI.....	15
Art. 19 RISOLUZIONE E RECESSO.....	16
ART. 20 FORO COMPETENTE.....	17

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

APS Holding S.p.A. (di seguito per brevità **APS**), nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato alla propria clientela, intende affidare in outsourcing la gestione del servizio di Assistenza alla Clientela dei parcheggi ad un fornitore specializzato nel settore (di seguito Appaltatore).

L'appalto concerne la gestione completa del servizio, già attivo da diversi anni, che costituisce il primo punto di riferimento per gli utenti che usufruiscono dei parcheggi e concerne altresì il supporto e l'assistenza della clientela.

Il servizio dovrà essere svolto in aderenza a quanto previsto nel presente capitolato e seguendo le direttive che saranno impartite dal personale aziendale di **APS**, in fase di avvio e durante lo svolgimento del contratto stesso.

Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà la durata di 12 mesi, con decorrenza operativa dalla data di stipula del contratto.

È facoltà di **APS** procedere, ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. n. 36/2023, all'eventuale proroga di ulteriori 12 mesi, oltre a quanto indicato nel disciplinare di gara.

È facoltà di **APS**, qualora si renda necessario, procedere ad un incremento o a una diminuzione dell'importo contrattuale nella misura del 20% (c.d. quinto d'obbligo) ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii.

Entro la data di avvio del servizio, che avverrà nel termine di cui all'art. 4 del presente Capitolato, dovranno essere completate tutte le attività a carico dell'Appaltatore, meglio specificate di seguito, compresa la formazione degli addetti e quindi:

- attività di start up;
- erogazione del servizio.

Art. 3 - IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo dell'appalto è pari ad Euro 986.231,67 (novecento ottanta seimila duecento trentuno/67) IVA esclusa, così suddiviso:

Importo dell'appalto (12 mesi)	Proroga (12 mesi)	Quinto d'obbligo ex art. 120 c. 9	Importo massimo stimato dell'appalto ex art. 14 c. 4
448.287,12 €	448.287,12 €	89.657,42 €	986.231,67 €

Nell'importo complessivo presunto a base d'appalto è ricompreso anche la fase di start-up, collaudo e formazione necessaria agli operatori, pertanto i relativi costi e ogni altro onere che serve per le attività sono ricompresi nell'Appalto pertanto l'Appaltatore non potrà avanzare ulteriori compensi.

L'appalto è a corpo e verrà aggiudicato in base al ribasso unico percentuale, applicato all'importo a base di gara di euro 445.112,12, come indicato nell'offerta economica.

Art. 4 - AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO – START UP –

COLLAUDO

Con la stipula del contratto decorrono i termini contrattuali fino ad un massimo di 60 (sessanta) giorni **naturali e consecutivi necessari all'avvio completo del servizio (start up)**.

In caso di superamento del numero massimo di giorni indicato precedentemente, verrà applicata la **penale P1** elencata in tabella all'Art. 18.

A seguito della stipula del contratto, verrà convocata, nei 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, una riunione di coordinamento operativo con **APS**, nel corso della quale verranno nominati i referenti, indicati i ruoli, calendarizzati e condivisi i tempi di esecuzione del servizio e descritte le modalità per la fase di start up.

L'Appaltatore deve provvedere, nel corso della fase di start up, allo svolgimento di tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio, di seguito riportate, a titolo esemplificativo:

1. subentro da parte dell'Aggiudicatario al fornitore attuale. Tutti i relativi costi e spese per sono a carico dell'Aggiudicatario;
2. attivazione dei numeri di cellulare per ciascun addetto;
3. attività di formazione dei supervisor/responsabili del servizio. Durante la formazione verranno concordate le modalità di avvio del servizio, tra cui la definizione dei termini e delle modalità di gestione dell'assistenza, l'utilizzo delle casse automatiche e dei problemi più ricorrenti e la loro gestione;
4. redazione del certificato di conformità validato dal REC (Responsabile Esecutivo del Contratto) basato su tutti i processi richiesti nell'affidamento per le attività quotidiane al fine di poter rilasciare nulla osta/collaudo positivo all'avvio delle attività.

Nella fase di subentro, antecedente all'avvio del servizio, dovrà essere garantita la piena collaborazione con il precedente affidatario del servizio, al fine di minimizzare ogni possibile disagio per la stazione appaltante e per gli utenti.

4.1 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

L'Appaltatore, **prima dell'avvio del servizio**, dovrà partecipare all'attività di informazione, formazione ed addestramento presso sedi/siti operativi, che saranno all'uopo indicati dai referenti di **APS**.

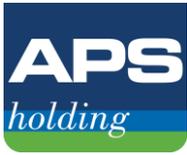
Tale attività sarà coordinata da un responsabile tecnico esperto di **APS** al fine di rendere il personale, individuato per i servizi richiesti, idoneo al servizio operativo così come richiesto e indicato negli articoli successivi.

La formazione, stimata nella durata massima di n. 3 giornate, sarà eseguita dal personale tecnico esperto di **APS** e all'Appaltatore non sarà riconosciuto e dovuto alcun compenso aggiuntivo, ritenendosi tale attività inclusa nel prezzo complessivamente offerto a corpo.

APS predisporrà un registro firma dedicato all'informazione, formazione ed addestramento di tutto il personale inviato dal Fornitore.

Le attività di formazione saranno esclusivamente teoriche e di sola visione dei processi giornalieri, fatta eccezione per il servizio al Park Sarpi, dove il personale, individuato dal Fornitore, dovrà essere informato, formato ed addestrato all'uso del software gestionale necessario all'emissione degli abbonamenti ai parcheggi gestiti da **APS**.

Limitatamente ai parcheggi Park Contarine, Park Sarpi, Insurrezione, Park Corso del Popolo, Central Park e Park Tommaseo, si procederà con la successiva fase di addestramento della durata di **7 giorni** avente ad oggetto l'utilizzo delle casse automatiche e della gestione delle problematiche più ricorrenti. Inoltre, si procederà all'addestramento e all'utilizzo del software degli abbonamenti per tutti i parcheggi gestiti da **APS**. Per tale servizio si richiede la formazione di almeno 2 soggetti ed in possesso di almeno del diploma di scuola



media superiore, così come descritto all'art. 6.1.

Gli orari di formazione saranno dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 07.00 alle ore 14.00. Mentre per le attività di addestramento, giorni ed orari verranno concordati con l'Appaltatore.

4.2 VERIFICA DELLE DOTAZIONI E REQUISITI DEL PERSONALE

Prima dell'avvio delle attività, l'Appaltatore, ai sensi del D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., dovrà fornire al personale le seguenti dotazioni:

- tesserino aziendale, da esporre in maniera ben visibile sul petto, contenente l'indicazione dei dati del dipendente e la fotografia del lavoratore;
- i relativi DPI, così come richiesto dal proprio datore di lavoro, in conformità alla normativa suindicata;
- Un telefono cellulare, abilitato alle chiamate esterne, da usare per le comunicazioni di emergenza verso l'assistenza remota o verso il REC di **APS**.

L'appaltatore deve, inoltre, garantire idonea presenza e abbigliamento decoroso e/o divisa aziendale consona ai luoghi di lavoro, previa anche approvazione da parte del REC di **APS**.

Si precisa che il mancato ovvero lo scorretto uso, da parte degli addetti, delle strumentazioni minime richieste, determinerà l'applicazione della **penale P7 di cui all'art. 18**.

Prima dell'avvio delle attività, l'Appaltatore presenterà l'elenco dei nominativi del personale che svolgerà l'assistenza e dovrà fornire le attestazioni di seguito indicate:

- formazione ai sensi del D.lgs. 81/2008 e s.m.i. art. 37;
- antincendio Livello 2 (ex Rischio incendio medio);
- primo soccorso gruppo B – C;
- (se offerto in gara) attestati sulle competenze linguistiche.

4.3 COLLAUDO

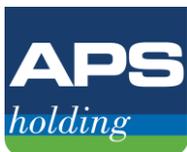
Il collaudo dovrà essere completato con esito positivo entro 10 (trenta) giorni solari prima della data di avvio del servizio. In caso di superamento del numero di giorni indicato precedentemente verrà applicata la **penale P2 di cui all'art.18**.

A seguito di positivo completamento del collaudo verrà redatto un verbale, in contraddittorio con **APS**, dal quale emerga il riscontro positivo alle attività del servizio. Dalla data di riscontro positivo del collaudo sarà definita da **APS** la data di avvio di esecuzione del servizio.

L'appaltatore, a proprio onere e spese, dovrà garantire che il servizio sia erogato da un numero congruo di operatori dipendenti come indicato nell'**Allegato A**, con competenze specifiche per lo svolgimento dell'attività, con adeguata esperienza e preparazione professionale. Nel caso in cui, a insindacabile giudizio di **APS**, il numero di operatori e/o le qualifiche possedute dagli stessi non siano ritenuti sufficienti a garantire una corretta erogazione del servizio, l'appaltatore dovrà integrare e/o sostituire il personale non idoneo.

Sarà comunque responsabilità dell'Appaltatore dimensionare adeguatamente le risorse afferenti all'assistenza di ciascun parcheggio presidio, eventualmente integrando in termini di numero gli operatori al fine di erogare il servizio nelle modalità descritte nel presente capitolato.

Si precisa comunque che dovrà essere rispettato in ogni caso almeno il numero minimo di addetti, come



richiesto da **APS** nell'**Allegato A** in ragione delle modalità di esecuzione di cui all'art. 6.

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza del personale con un preavviso di almeno una giornata lavorativa negli orari identificati da **APS**.

APS si riserva, inoltre, la facoltà inappellabile di negare l'autorizzazione all'accesso al personale che non rispecchi quanto sopra richiesto e potrà chiederne l'allontanamento. In tali ipotesi, l'Appaltatore dovrà procedere immediatamente a regolarizzare e/o sostituire il personale in maniera da garantire la continuità del regolare servizio, pena l'applicazione della **penale P4** di cui all'art. 18.

Art.5 – SEDI DEI PARCHEGGI E ORARI

Le sedi dei parcheggi gestite da APS riguardano:

1. **P.zza Insurrezione VIA XXV APRILE**
2. **Porte Contarine, VIA MATTEOTTI 21/A**
3. **Park Sarpi, VIA FRA PAOLO SARPI**
4. **Area Camper, VIA TELEMACO SIGNORINI**
5. **Park a raso o in struttura STALLI BLU ALL'INTERNO DEL COMUNE DI PADOVA**
6. **Park Corso del Popolo – Stazione Sud, Central Park, park Tommaseo, Park De Gasperi**
7. **Parcheggio Straordinario Lobo Santa Giustina.**

PARK P.ZZA INSURREZIONE

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
 - Giornaliero 7 gg su 7.
 - Domenica e lunedì orario di servizio dalle ore 14.00 alle ore 20.00.
 - Da martedì a giovedì dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00/ alle ore 20.00.
 - Venerdì e sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore /21.00.

PARK PORTE CONTARINE

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO
 - giornaliero 7 gg su 7.
 - Tutti i giorni dalle 7.00 alle 24.00 (turno principale).
 - tutti i giorni dalle 00.01 alle 6.59 (turno secondario).

PARK SARPI

Servizio rinnovo abbonamento front office, con incasso denaro e gestione fondo cassa.

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
 - dal 25 di ogni mese al 5 del mese successivo col seguente orario: tutti i giorni dalle 08.00 alle 13.00 tranne il primo giorno del mese dalle 8.00 alle 16.00.

AREA CAMPER

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
 - Dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

- Dal martedì alla domenica dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

PARCHEGGI A RASO O IN STRUTTURA (SERVIZIO A CHIAMATA)

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
giornaliero 6 gg su 7, con turni 8,00 – 14,00 oppure 14,00 – 20,00

Park Corso del Popolo – Stazione Sud, Central Park, park Tommaseo, Park De Gasperi

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
 - dal lunedì al sabato dalle ore 07:00 alle ore 21:00 continuativo e ripartito tra i parcheggi: Park CORSO DEL POPOLO – STAZIONE SUD, CENTRAL PARK, PARK TOMMASEO, PARK DE GASPERI.
 - E' facoltà della stazione appaltante impartire direttive precise sulla permanenza dell'operatore in un determinato parcheggio per cause non direttamente dipendenti dalla stessa o per ragioni di sicurezza e/o emergenza per tale attività è preferibile per facilitare gli spostamenti che l'operatore sia automunito.

Parcheggio Straordinario Lobo Santa Giustina

- ORARIO E GIORNI DI SERVIZIO:
 - Servizio settimanale da svolgersi il sabato, con qualche apertura straordinaria la domenica ed eventuali chiusure al sabato definite dall'Amministrazione Comunale e comunicate in tempo utile alla Stazione Appaltante, con orario 8.00 - 20.00 (giornata intera) e 8.00 - 14.00 (mezza giornata); Servizio di assistenza multilingue alla clientela ed esazione della sosta, con incasso denaro e gestione fondo cassa, con utilizzo di palmari/tablet all'uso predisposti.
 - E' facoltà della stazione appaltante impartire direttive precise sulla permanenza dell'operatore nel parcheggio per cause non direttamente dipendenti dalla stessa o per ragioni di sicurezza e/o emergenza.

Art. 6 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

PARK P.ZZA INSURREZIONE/PARK PORTE CONTARINE

- MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:

Il personale impiegato dovrà avere particolare attitudine all'uso e alla manutenzione degli apparati, ivi installati, quali casse automatiche e barriere di automazione; dovrà inoltre curare i servizi aggiuntivi quali i transiti che avvengono con apparati mobili (Telepass e Unipolmove) o ogni qualvolta incontri delle difficoltà di gestione degli stessi, o anomalie tali da non garantire il corretto e regolare servizio di sosta, il personale dovrà chiamare l'assistenza remota o il tecnico reperibile di **APS**. A tal proposito si precisa che **APS** comunicherà di volta in volta i relativi nominativi. Per il solo Park Contarine è richiesta la pulizia dei bagni clienti nella misura di una volta per turno di servizio

L'operatore potrà essere chiamato a prestare servizio al Park Insurrezione qualora si verificassero anomalie di funzionamento.

- COMPORTAMENTO DA TENERE IN CASO DI EMERGENZA O MALFUNZIONAMENTO DEGLI APPARATI QUALI CASSE AUTOMATICHE, BARRIERE AUTOMATICHE E/O APPARATI ATTI AL TRANSITO VEICOLARE (TELEPASS/UNIPOLMOVE):

- Intervenire prontamente sul dispositivo guasto o malfunzionante per valutare natura e possibili soluzioni risolutive. Se l'anomalia è riconducibile ad errate manovre d'ingresso /uscita da parte della clientela, recarsi al varco dedicato al fine di risolverla.
- Se necessario, chiamare l'assistenza remota tramite tasto dedicato e presente sugli apparati e seguire le indicazioni impartite.
- Qualora non fosse possibile interloquire con l'assistenza remota, chiamare il tecnico reperibile di **APS** con il cellulare di servizio già in dotazione.

Si precisa che la mancata segnalazione delle problematiche determina l'applicazione della **penale P9** di cui all'art. 18.

- **COMPORAMENTO DA TENERE IN CASO DI RICHIESTE PARTICOLARI AVANZATE DALLA CLIENTELA:**

Il personale in servizio non deve:

- Riscuotere denaro in nessuna tipologia;
- Divulgare notizie false o difformi da quanto correttamente pubblicato sul regolamento e sugli orari e tariffe regolarmente esposti all'ingresso del parcheggio e sul sito internet istituzionale www.parcheggiPadova.it;
- Dare informazioni riguardanti il sistema di videosorveglianza ivi installato, ma ad eventuali richieste, comunicare esclusivamente l'indirizzo mail info@parcheggiPadova.it. L'interessato, a sua volta, potrà avanzare le sue richieste soltanto attraverso tale mezzo di comunicazione.

Qualora il personale di servizio fosse stato parte attiva o testimone oculare di fatti riconducibili a reati perseguibili penalmente o di episodi di rilevanza civile, dovrà darne tempestiva comunicazione al proprio responsabile diretto e avvertire il personale tecnico reperibile di **APS**. Sarà facoltà di **APS** richiedere, se necessario, la relativa relazione di servizio.

- **COMPORAMENTO IN CASO DI ALLARME ANTINCENDIO PARK CONTARINE:**

- In caso di allarme antincendio attivato dalle segnalazioni ottico-acustiche e il personale dovrà chiamare immediatamente il tecnico reperibile di **APS**, valutare natura e provenienza dell'allarme e, se necessario, attivarsi secondo le misure antincendio così come specificato dal PEE vigente.

PARK SARPI

Servizio rinnovo abbonamento front office, con incasso denaro e gestione fondo cassa.

- **MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:**

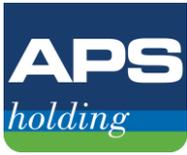
- Il personale svolgerà il servizio all'interno della biglietteria. Avrà a disposizione un computer aziendale dotato di un software gestionale necessario all'emissione degli abbonamenti con registrazione dei corrispettivi.
- Il personale riceverà giusta informazione, formazione ed addestramento dal personale di **APS**.

PARCHEGGI A RASO O IN STRUTTURA (SERVIZIO A CHIAMATA)

- Il servizio consiste in Assistenza alla clientela con possibile incasso di denaro e gestione di fondo cassa. Si tratta di un servizio a chiamata secondo le necessità per i parcheggi a raso (stalli blu) o in struttura dovute ad eventi o situazioni particolari di rilevanza per **APS**, quale società atta alla gestione della sosta a pagamento nel territorio del comune di Padova, giusta dotazione pubblicata e già presente sul sito istituzionale www.parcheggiPadova.it

AREA CAMPER

- **MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:**



Servizio di assistenza (se offerto) multilingue alla Clientela e vigilanza non armata del presidio; attivazione e assistenza, a richiesta del cliente, dei servizi di acqua potabile, energia elettrica, area ecologica e svuotamento vasca raccolta acque reflue e nere.

- Il personale in servizio dovrà altresì mantenere un aspetto decoroso dell'area, procedendo alla raccolta di foglie, rifiuti o altri oggetti eventualmente presenti.
- Il personale che riscontrasse qualsiasi comportamento difforme da quanto stabilito dal regolamento già affisso nell'area e pubblicato sul sito istituzionale www.parcheggiadova.it, dovrà darne tempestiva comunicazione al personale tecnico reperibile di **APS**.

Per tutti i suddetti servizi **APS** ha la facoltà di variare, prorogare o ridurre l'orario di servizio in base a particolari richieste legate alle affluenze dei camperisti, in determinati periodi dell'anno.

APS richiederà tali variazioni a mezzo mail o contatto telefonico diretto con il responsabile individuato dalla ditta appaltatrice.

Il personale addetto all'assistenza alla clientela dovrà rispettare e/o far rispettare le modalità operative come sopra descritte.

PARK CORSO DEL POPOLO- STAZIONE SUD, PARK TOMMASEO, CENTRAL PARK, PARK DE GASPERI

- **MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:**

Servizio di guardiania dei vari siti. Attività di pulizia delle aree adibite a parcheggio da materiali e/o rifiuti lasciati a terra o altri oggetti non decorosi per l'ambiente. *Il trasferimento da un parcheggio all'altro avvenire con mezzi messi a disposizione dalla ditta aggiudicatrice.*

- Il personale in servizio dovrà altresì mantenere un aspetto decoroso delle aree, procedendo alla raccolta di foglie, rifiuti o altri oggetti eventualmente presenti all'interno.
- Il personale che riscontrasse qualsiasi comportamento difforme da quanto stabilito dal regolamento già affisso nelle aree e pubblicato sul sito istituzionale www.parcheggiadova.it, dovrà darne tempestiva comunicazione al personale tecnico reperibile di **APS**.

PARK LOBO DI SANTA GIUSTINA

Servizio assistenza multilingue alla clientela ed esazione della sosta, con incasso denaro e gestione fondo cassa.

- **MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO:**

- L'attività di assistenza alla clientela dovrà essere garantita con personale appositamente formato di idonea presenza e dotato di divisa consona al luogo e alla funzione svolta. In particolare, il personale dovrà essere in possesso di:
 - Diploma di scuola media superiore
 - dimestichezza con l'utilizzo di apparecchi informatici.
 - conoscenza elementare (terminologia base necessaria alla funzione richiesta) delle lingue inglese e francese.
- APS si riserva la facoltà inappellabile di negare l'autorizzazione all'accesso di personale che per proprie insindacabili valutazioni non fosse ritenuto idoneo; parimenti APS potrà chiederne l'allontanamento.
- La ditta affidataria dovrà comunicare ad APS il proprio "preposto" ai sensi della vigente normativa sulla sicurezza nell'ambiente di lavoro, che potrà impegnare la ditta affidataria nel coordinare le attività del personale affidato sulla base delle disposizioni pervenute di volta in volta da parte di APS.

- La stazione appaltante consegnerà all'aggiudicatario l'attrezzatura utile allo svolgimento del servizio (gazebo, tavolino, sedie, tablet ...) contestualmente all'aggiudicazione.
- Sarà onere dell'aggiudicatario il trasporto e il posizionamento di detta attrezzatura ogni volta che sarà richiesto il servizio.
- Sarà altresì sempre cura dell'aggiudicatario la rimozione e la custodia di quanto affidato.

Il personale riceverà giusta informazione, formazione ed addestramento dal personale di APS.

6.1 GRUPPO DI LAVORO MINIMO RICHiesto IN TUTTI I SITI

In tutti i siti elencati all'art. 5, l'Appaltatore dovrà garantire la presenza di personale come previsto dall'**Allegato A**.

Si precisa che per i parcheggi in cui è previsto il servizio di gestione cassa e, segnatamente, Porte Contarine e Park Sarpi, si richiede la presenza di almeno 2 soggetti che siano in possesso del diploma di scuola media superiore.

Art. 7 - OBBLIGHI SPECIFICI DELL'APPALTATORE

L'Aggiudicatario dovrà garantire:

- l'assegnazione al personale in servizio di una divisa approvata dalla stazione appaltante e di tutti i D.P.I. atti a garantire la totale applicazione del D.Lgs. 81/2008;
- la segnalazione alla stazione appaltante del personale "preposto" ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- di essere in regola con tutti gli adempimenti richiesti in tema di sicurezza previsti dal D. Lgs 81/2008 e s.m.i.;
- la comunicazione ad **APS almeno 24h prima** di eventuali variazioni del personale destinato all'attività, in caso contrario verrà applicata la **penale P3** di cui all'art. 18;
- la sostituzione del personale addetto con altro egualmente formato e addestrato, in caso contrario si applicherà la **penale P4** di cui all'art. 18;
- il rispetto delle attività di formazione e di addestramento del personale dedicato all'attività come sopra indicato;
- per il solo servizio presso la biglietteria sita nel parcheggio Sarpi, la formazione di almeno 2 soggetti;
- l'identificazione e segnalazione di un responsabile a cui saranno inoltrate tutte le comunicazioni /variazioni inerenti alle attività oggetto dell'appalto;
- l'assegnazione al personale in servizio di telefono cellulare, per comunicazioni/segnalazioni urgenti al responsabile preposto che provvederà, se del caso, a comunicare con i responsabili **APS**;
- l'indicazione di un luogo in cui far confluire tutti gli incassi per il loro ritiro e mettere a disposizione del proprio personale uno spogliatoio;
- il personale necessario al fine di garantire le diverse attività sopra descritte senza ritardi e/o disservizi per **APS**;
- il rispetto di tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro di categoria;
- di dotare il personale di tesserino aziendale, da esporre in maniera ben visibile sul petto, con l'indicazione dei dati del dipendente e la fotografia del lavoratore;
- la sostituzione di eventuale personale ritenuto ad insindacabile giudizio di APS non idoneo in termini rendimento, di comportamento, nonché di decoro previa opportuna segnalazione;
- l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto con propria organizzazione e mezzi l'Appaltatore terrà pertanto indenne **APS** da qualsivoglia pretesa o azione da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori, intervenendo, ove occorresse, nei relativi giudizi a tutte sue cure e spese;

- la corretta erogazione del servizio e le eventuali variazioni sopravvenute in corso d'opera poiché le informazioni fornite agli utenti devono corrispondere a quelle rese disponibili direttamente da **APS**;
- di adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le disposizioni di legge, le norme della prudenza e della buona tecnica, per garantire la buona qualità del Servizio, l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi e la salvaguardia dei beni materiali. L'Appaltatore sarà l'unico responsabile delle condizioni di contratto e dell'esecuzione delle attività appaltate, restando inteso che le prescrizioni contrattuali sono da lui riconosciute idonee. Sarà pertanto unico responsabile del Servizio. L'Appaltatore sarà l'unico responsabile ad ogni effetto dei danni che dovesse arrecare al Committente e/o a terzi nell'esecuzione del Servizio, compresi eventuali danni e conseguenze dannose agli utenti del servizio; qualora l'Appaltatore non provveda né a contattare il danneggiato né al ristoro dei danni, il committente potrà provvedere al risarcimento dei danni e detrarre il relativo importo dai compensi ancora dovuti all'Appaltatore. Il Committente si ritiene estraneo a qualunque rapporto di debito o credito che l'Appaltatore abbia contratto o contragga con terzi in relazione alla gestione del Servizio. La presenza in sito di personale del Committente incaricato, di eventuali verifiche, non limita né riduce la responsabilità dell'Appaltatore;
- di restituire, alla conclusione del contratto, qualsiasi documentazione e informazione inerente al servizio, di cui fosse venuto in possesso a qualsiasi titolo e, in ogni caso, di conservarla come depositario, con conseguente obbligo di custodia sino a restituzione;
- di partecipare con i propri referenti ad eventuali riunioni che saranno indette da **APS** per l'aggiornamento delle attività "in progress" e delle procedure operative, la discussione sugli errori più frequenti commessi dagli operatori, la definizione delle azioni correttive e la verifica dell'efficacia di quelle già adottate. L'Appaltatore sarà responsabile della redazione di un verbale, che sarà sottoscritto dai partecipanti. Qualora il Committente lo richieda dovrà essere prodotta dall'Appaltatore una relazione descrittiva sull'andamento dell'appalto sulla quale riportare i risultati raggiunti, le criticità esistenti ed eventuali suggerimenti migliorativi. Tale relazione sarà oggetto di discussione nell'ambito delle riunioni;
- di non porre in essere fatti e/o comportamenti che, sotto ogni profilo, possano direttamente o indirettamente determinare cause di incompatibilità in relazione all'oggetto del contratto;
- di dotare il personale di telefoni cellulari per le comunicazioni con APS fermo restando che tutti i costi sono carico dell'Appaltatore;
- di rispettare i regolamenti previsti per ogni singolo parcheggio.

Art. 10 - OBBLIGHI DI APS

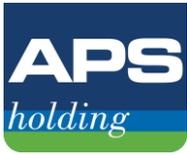
APS informerà l'Appaltatore relativamente ad ogni modifica del servizio come, ad esempio, cambiamenti di orari etc., al fine di consentire un immediato aggiornamento degli operatori sulle nuove modalità/procedure operative. Tali comunicazioni potranno avvenire tramite e-mail e/o con apposite riunioni e call.

Sarà inoltre responsabilità di **APS**:

- garantire l'accessibilità alle infrastrutture;
- fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie agli operatori dell'aggiudicatario, qualora si verificano emergenze o condizioni particolari.

Art. 11 - PERSONALE DELL'APPALTATORE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Per l'esecuzione del presente servizio, l'Appaltatore si impegna ad impiegare personale professionalmente



qualificato che verrà gestito dallo stesso, in piena autonomia, e sotto la propria esclusiva responsabilità, con assunzione del potere direttivo relativamente alla materiale esecuzione del servizio.

L'Appaltatore è l'unico responsabile del proprio personale dipendente ed è garante del rispetto di quanto di seguito prescritto, nonché dei comportamenti dello stesso.

Il personale adibito al servizio, si dovrà attenere scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con i clienti e dovrà improntare con gli stessi un rapporto regolato dalla massima professionalità e rispetto.

Per ogni segnalazione ricevuta da parte dei clienti, **APS** si riserverà la possibilità di approfondire quanto denunciato chiedendo spiegazioni tramite lettera scritta all'Appaltatore.

Per ogni disservizio lamentato dai clienti e non gestito verrà applicata la **penale P5** indicata in tabella all'Art. 18.

L'unico rapporto intercorrente tra l'Appaltatore e **APS** esclusivamente quello riconducibile all'oggetto dell'appalto, in particolare non deriverà alcun rapporto fra **APS** e personale dipendente dell'Appaltatore. Pertanto, né l'Appaltatore, né il suo Personale potranno nei confronti di **APS**, vantare diritti o richiedere indennità di sorta anche in caso di risoluzione del contratto.

L'Appaltatore dovrà assicurare ai propri dipendenti, assegnati al servizio, condizioni normative ed economiche non inferiori a quelle stabilite nei contratti collettivi nazionali di lavoro di categoria e dovrà garantire il rispetto delle norme inerenti alla sicurezza del personale, delle norme igieniche ed infortunistiche, esonerando **APS** da qualsiasi responsabilità in merito.

L'Appaltatore terrà manlevata **APS** da qualsiasi pretesa del personale impiegato nell'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato.

Ferma restando l'autonomia organizzativa propria dell'Appaltatore, il medesimo dovrà utilizzare, nell'espletamento del servizio affidato, un congruo numero di addetti con adeguata esperienza e preparazione professionale. Il gruppo di lavoro addetto dovrà rispettare i requisiti richiesti all'art. 6.1.

In caso di assenze del personale dipendente dell'Appaltatore per malattia, ferie, sciopero o per cause di forza maggiore che possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Appaltatore dovrà tempestivamente avvertire **APS** e, comunque con un preavviso di 24 h, salvo casi di forza maggiore documentati, pena l'applicazione della **penale P3** di cui all'art. 18.

Le risorse destinate all'espletamento dell'attività oggetto dell'appalto non potranno essere sostituite senza l'autorizzazione di **APS**.

L'Appaltatore ha il dovere di erogare la formazione a nuove risorse che dovessero essere inserite a seguito di dimissioni o allontanamenti richiesti da **APS**.

Prima di iniziare il servizio è fatto d'obbligo all'Appaltatore di comunicare i nominativi e le generalità del personale. Tale obbligo è esteso all'eventuali modifiche in corso di esecuzione del servizio e deve avvenire preventivamente.

Art. 12 -RESPONSABILE DEL CONTRATTO E REFERENTI DELL'APPALTATORE

Per l'esecuzione dell'appalto, la struttura dedicata dovrà prevedere un Responsabile del contratto e almeno

due Referenti/Responsabili operativi i cui compiti saranno il coordinamento del gruppo di lavoro dedicato al servizio per **APS** e, nello specifico:

- coordinare complessivamente il contratto e fungere da interfaccia di **APS** per la gestione operativa e contrattuale;
- svolgere un'attività di supporto agli operatori, monitorando il lavoro svolto nel rispetto delle modalità indicate da **APS**;
- intervenire tempestivamente sui singoli operatori, a seguito della rilevazione o ricezione di segnalazioni che riguardano anomalie o errori commessi;
- organizzare ed effettuare interventi formativi, in collaborazione con i responsabili di **APS**, rivolti agli operatori, per fornire informazioni su nuove procedure;
- raccogliere segnalazioni o suggerimenti proposti dagli operatori in relazione allo svolgimento del servizio;
- interagire (telefonicamente, di persona o via e-mail) solo con gli interlocutori segnalati da **APS**;
- segnalare tempestivamente ai responsabili di **APS** tutte le segnalazioni/richieste urgenti/problematiche rilevate;
- diffondere, tempestivamente e in forma scritta, a tutto il personale coinvolto nel servizio gli aggiornamenti ricevuti.

L'Appaltatore deve garantire eventuali sostituti correttamente formati per i periodi di assenza del Responsabile del Contratto e dei Referenti/Responsabili Operativi.

Si precisa che la figura del Responsabile del Contratto sarà oggetto di valutazione, in sede di offerta tecnica, attraverso l'analisi del CV allegato e compilato come da apposito modello, ai sensi dell'art. 17 del disciplinare di gara.

Art. 13 - CLAUSOLA SOCIALE

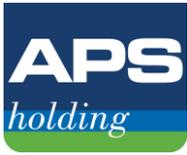
Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023 ss.mm., nonché dall'art. 1, comma 10 della Legge 11/2016, L'Appaltatore dovrà impegnarsi a garantire la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato, secondo le modalità e le condizioni previste dai CCNL applicabili e vigenti alla data del trasferimento, sempre che il loro numero e la qualifica sia armonizzabile con le sue esigenze e sempre che gli stessi non siano stati ricollocati nell'ambito dell'organizzazione degli attuali esecutori.

Il subentro nell'appalto dell'aggiudicatario dovrà avvenire almeno a parità di termini, modalità e condizioni contrattuali con il contestuale assorbimento del personale dipendente dell'impresa uscente, già addetto alle medesime attività di call center.

L'impresa uscente darà comunicazione preventiva, successiva all'aggiudicazione, entro 30 giorni dall'inizio delle attività, alle Rappresentanze Sindacali, fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati all'eventuale assorbimento, al netto del personale che può essere reimpiegato su altre attività, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati in via continuativa ed esclusiva nell'appalto in questione.

Analoga comunicazione sarà inviata all'impresa Aggiudicataria a conferma dell'aggiudicazione, 30 giorni prima dell'inizio delle attività, indicando le condizioni, modalità e tempistiche relative all'assorbimento del personale interessato.

Nell'adempiere agli obblighi di cui al presente articolo, l'aggiudicatario si impegna a dare precedenza all'assunzione di persone svantaggiate già impiegate nel servizio, e di procedere successivamente



all'assunzione di personale non svantaggiato.

Art. 14- FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dei servizi è prevista a cadenza mensile posticipata. Nel caso in cui il primo e l'ultimo mese siano parziali, in funzione dell'avvio del servizio individuato dal verbale di collaudo, la fatturazione sarà relativa alla sola quota parte del mese di riferimento.

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolare fattura a 30 giorni d.f.f.m. secondo le modalità di seguito riportate e dietro verifica di regolarità contributiva, così come dettagliato nello schema di contratto.

In caso di irregolarità del DURC, **APS** sospenderà l'emissione dei pagamenti sino alla regolarizzazione delle posizioni contributive, senza che l'Appaltatore possa opporre eccezioni, né vantare titolo ad eventuali risarcimenti.

In seguito al D.L. n. 50/2017, D.L. n. 148/2017 art. 3 c. 3, per la società **APS** è applicabile l'art. 17 ter comma 1-bis del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633, scissione dei pagamenti (c.d. split payment). Pertanto, tutte le fatture dovranno essere emesse con la causale IVA art. 17 ter comma 1-bis, del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e la dicitura "scissione dei pagamenti".

L'Appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, comma 8, legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. a pena nullità assoluta del contratto.

Il contratto d'appalto sarà risolto, ai sensi ed effetti di quanto stabilito dall'art. 3, comma 9 bis, della citata legge, nel caso in cui l'Appaltatore esegua transazioni finanziarie inerenti al contratto d'appalto (pagamenti/incassi) senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Appaltatore si impegna a riportare in fattura e negli strumenti di pagamento, per ciascuna transazione, il Codice Identificativo Gara (CIG) e il nr di ordine che sarà fornito da **APS**.

Art. 15 - SICUREZZA

Ai fini degli obblighi di gestione della sicurezza connessi al contratto si precisa che:

1. il servizio appaltato si svolgerà in luoghi indicati **APS**; ciò nonostante, sarà effettuata la verifica dell'idoneità tecnico professionale dell'Appaltatore ai sensi dell'art. 26, comma 1 l.a) del d.lgs. n. 81/08;
2. il documento DUVRI verrà elaborato ai sensi del comma 3bis dell'art. 26 del d.lgs. n. 81/08;
3. L'Appaltatore si impegna a mantenere strettamente riservati e confidenziali, anche successivamente alla
4. eventuale cessazione di ogni rapporto con **APS**, qualsiasi dato, informazione o notizia obiettivamente riservata o da **APS** considerata tale.

Art. 16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, **APS**, in qualità di titolare del trattamento, si informa che i dati personali verranno trattati

esclusivamente per finalità pre-contrattuali, contrattuali, amministrative e contabili, derivanti dalla partecipazione alla presente procedura attraverso mezzi manuali, informatici e telematici e con ogni altro mezzo necessario, anche quando verranno comunicati a terzi. Ci si potrà rivolgere al titolare del trattamento per far valere i propri diritti, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

I dati e le informazioni ricevuti dall'Appaltatore ai fini dell'esecuzione del presente contratto sono e rimangono di esclusiva proprietà di **APS**; né l'Appaltatore né il proprio personale possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente appalto.

L'Appaltatore dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'Appaltatore non è autorizzato a trattenere, al termine dell'appalto, alcuna informazione riguardante l'utenza e le informazioni a essa collegate.

APS si riserva sin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati e informazioni.

L'Appaltatore si impegna a non divulgare ed utilizzare senza preventivo consenso di **APS** dati, informazioni, documentazione tecnica, fatti e metodologia di cui sia venuto in possesso, fermo restando gli ulteriori adempimenti previsti dalla legge n. 196/2003. La duplicazione di ogni documento sarà soggetta ad approvazione di **APS**.

Tutto il materiale fornito, gli applicativi e le informazioni in essi contenute sono di proprietà di **APS** ed è fatto assoluto divieto di copiarlo, divulgarlo o altrimenti utilizzarlo al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

Art. 18 PENALI

L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile, a tutti gli effetti degli adempimenti connessi alle clausole del contratto oggetto del presente appalto, restando implicitamente inteso che le norme contenute nel presente capitolato sono da essa riconosciute idonee al raggiungimento di tali scopi; la loro osservanza quindi non ne limita né riduce comunque la responsabilità. La ditta aggiudicataria sarà in ogni caso tenuta a rifondere gli eventuali danni che, in dipendenza dell'esecuzione del servizio, fossero arrecati ad **APS**. Ove si verificino inadempienze della ditta aggiudicataria nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate, mensilmente, da **APS** le penali di cui ai successivi punti.

Numero	Motivazione	Penale	Articolo di riferimento
P1	Mancato rispetto della conclusione della fase di start-up entro il termine di 60 gg.	0,5 per mille del corrispettivo del contratto.	ART. 4
P2	Mancato rispetto dei tempi di formazione ed addestramento e di collaudo che dovrà essere completato con esito positivo almeno 10 gg solari prima della data di decorrenza operativa del servizio.	1 per mille per ogni giorno di ritardo.	ART. 4

P3	Mancata comunicazione ad APS di sostituzione del personale entro le 24 h.	€ 50,00 cad.	ARTT. 7 E 11
P4	Mancata sostituzione del personale inidoneo e nei tempi previsti da APS e contrattualmente già concordati con l'OE.	1 per mille per ogni giorno di ritardo.	ART. 7
P5	Per ogni disservizio lamentato dai clienti e non gestito (previo contraddittorio con l'Appaltatore) verrà applicata la seguente penalità.	€ 50,00 cad.	ART. 7
P6	Mancato invio dei report	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo	ART. 9
P7	Mancato o inadeguato uso delle strumentazioni minime richieste per l'assistenza alla clientela: DPI, divisa, tesserino di riconoscimento e identificazione, ecc (previo contraddittorio con l'Appaltatore)	€ 50,00 cad.	ART 4.2
P8	Mancato o errato incasso delle tariffe ove previsto servizio cassa (previo contraddittorio con l'Appaltatore)	0,3 per mille del corrispettivo del contratto	ART 5
P9	Mancata o errata segnalazione e gestione anomalie: ad es. app di pagamento	€ 50,00 per ogni mancata comunicazione	ART 12
P10	Diffomità tra quanto presentato in offerta tecnica e quanto erogato (previo contraddittorio con l'Appaltatore)	€ 1.000,00 cad.	

Gli eventuali inadempimenti contrattuali potranno dare luogo all'applicazione delle penali contestate da **APS** tramite invio di comunicazione a mezzo PEC. L'aggiudicatario è tenuto ad inviare le proprie controdeduzioni entro tre (3) giorni lavorativi. Qualora tali controdeduzioni non siano ritenute valide da **APS**, saranno applicate le penali mediante trattenute dal corrispettivo mensile delle prestazioni.

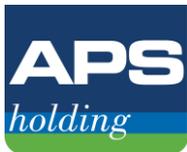
La richiesta e/o il pagamento delle penali, di cui al presente articolo, non esonera l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Inoltre, qualora il fornitore trascuri gli adempimenti contrattuali, **APS** si riserva la facoltà, senza formalità di sorta, di risolvere il contratto, con diritto al risarcimento degli eventuali danni a notifica in via amministrativa delle penali non comprende eventuali avvisi di costituzione in mora o procedimento giudiziale.

L'aggiudicatario non potrà chiedere la disapprovazione delle penali, né evitare le altre conseguenze previste dal presente Capitolato per inadempienze contrattuali, adducendo che le stesse sono dovute a cause di forza maggiore o altra causa indipendente dalla propria volontà, se non ha provveduto a denunciare dette circostanze entro 5 (cinque) giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuto conoscenza.

Art. 19 RISOLUZIONE E RECESSO

APS si riserva la facoltà di richiedere la risoluzione anticipata del contratto al verificarsi di uno dei seguenti casi:



- a) frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi anche afferenti alle condizioni e modalità di esecuzione del servizio da parte dell'Appaltatore, non eliminate in seguito di diffida formale da parte di **APS**;
- b) cessione del contratto, di cessazione dell'attività, in caso di concordato preventivo, di fallimento e di atti di sequestro, a carico della ditta affidataria;
- c) la somma delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale affidato;
- d) mancato rispetto degli obblighi previsti all'art. 7 del presente Capitolato;
- e) mancato rispetto degli obblighi di sicurezza.

Per quanto non espressamente ivi indicato, si rinvia integralmente alla disciplina contenuta negli artt. 122 e 123 del d.lgs. n. 36/2023.

ART. 20 FORO COMPETENTE

Per le controversie che dovessero insorgere durante la fase della procedura di gara è competente il T.A.R. Veneto. Per le controversie derivanti dal contratto è competente il foro di Padova, rimanendo espressamente esclusa la compromissione ad arbitri.

Il Responsabile Unico del Progetto

Gaetano Panetta