



Ministero della Salute

Contratto a seguito di procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. c), del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 concernente l'affidamento del servizio di contact center di I livello relativo al numero di pubblica utilità 1500 sul territorio nazionale.

(CIG A001E70EF8)

TRA

Il **Ministero della salute**, rappresentato dal Dott. Stefano Saccone, Direttore dell'Ufficio 1 – Affari generali della Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica, Codice Fiscale 97618930586 e rappresentato dalla Dott.ssa Giorgia Gabrielli, Direttore dell'Ufficio 1 - Affari generali della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali Codice Fiscale 97454380581, con sede in Roma, viale Giorgio Ribotta n. 5, denominato “Ministero” o “Amministrazione”

E

La **Società Almaviva Contact S.p.A.**, Codice fiscale e Partita IVA 04914190824 con sede legale in Roma, via di Casal Boccone 188/190, rappresentata dal Dott. Andrea Antonelli, in qualità di Presidente, di seguito denominata “Società”;

di seguito indicate congiuntamente come le “Parti”;

PREMESSO CHE

- il numero di pubblica utilità 1500 è stato assegnato al Ministero della salute con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 15/03/CIR del 17 dicembre 2003 ai fini dell'accesso, senza onere per il chiamante, ad un servizio di comunicazioni in materia di emergenze per la salute pubblica ed è stato utilizzato per soddisfare i bisogni informativi dei cittadini in occasione anche di situazioni emergenziali e di allarme sanitario (Sars, virus di Ebola e, da ultimo, con il diffondersi della pandemia da Covid -19) oltre che per particolari eventi, quali le ondate di calore ed emergenza rifiuti;

- a partire dal 27 gennaio 2020 il servizio di pubblica utilità 1500 è stato dedicato esclusivamente a rispondere tutti i giorni 24 ore su 24, attraverso dirigenti sanitari, alle domande dei cittadini sul nuovo Coronavirus “Sars-CoV-2”;

- il Ministro della salute ha autorizzato il 26 febbraio 2020 l'acquisizione urgente di un servizio di call center di I livello in outsourcing in grado di fornire un'adeguata risposta alle attuali e future esigenze derivanti dalle richieste informative di bassa e media complessità poste dall'utenza, consentendo al personale sanitario di II

livello di trattare esclusivamente le casistiche di maggiore complessità o che comunque richiedano una specifica competenza medica;

- il servizio di pubblica utilità 1500 è stato affidato in *outsourcing* alla società Almviva Contact S.p.A., in virtù dell'OCDPC n. 645 dell'8 marzo 2020 e prorogato fino al 31 dicembre 2022 con successive OCDPC, e ha potuto garantire la propria attività fino alla medesima data, ossia fino alla conclusione degli effetti dell'OCDPC n. 931 del 13 ottobre 2022;

- il decreto legge 22 aprile 2023 n. 44, recante "Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche" convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n. 74 e in particolare l'art. 11, prevede che nelle more dell'affidamento ad un nuovo operatore economico, e comunque non oltre il 31 dicembre 2023, il servizio di pubblica utilità 1500, affidato in *outsourcing*, ai sensi dell'articolo 1 dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile 8 marzo 2020, n. 645, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 9 marzo 2020, è garantito dal Ministero della salute secondo le medesime modalità, ove compatibili, in regime di contabilità ordinaria;

- con determina del 1° agosto 2023 del Direttore della Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica e del Direttore della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali è stato dato avvio, in osservanza alla normativa vigente, ad una procedura negoziata senza previa pubblicazione, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. c), del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, in deroga al comma 7 del medesimo articolo, finalizzata a riattivare il servizio di contact center di I livello, per il potenziamento del servizio di risposta al numero di pubblica utilità "1500", attraverso l'affidamento in *outsourcing* alla Società Almviva Contact S.p.A. sulla base delle disposizioni contenute nell'art. 11 del decreto legge 22 aprile 2023 n. 44, convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n. 74 e delle motivazioni di cui in premessa; è stato nominato il Dott. Alfredo d'Ari, Direttore dell'Ufficio 3 – Comunicazione e informazione della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali, Responsabile Unico del Progetto (RUP), che si avvarrà dell'Ufficio 1 – Affari generali della Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica, quale struttura organizzativa di supporto della stazione appaltante qualificata; è stato nominato il Dott. Massimo Aquili, Direttore dell'Ufficio 4 - Portale internet della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali, Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione; sono stati incaricati il Dott. Stefano Saccone, Direttore dell'Ufficio 1 – Affari generali presso la Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica e la Dott.ssa Giorgia Gabrielli, Direttore dell'Ufficio 1 - Affari generali della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali della sottoscrizione del contratto; è stata autorizzata la spesa massima di € 2.690.514,80 (duemilioneisecentonovantamilaquattrocentoquattordici/80) inclusa IVA, determinata tenuto conto dell'arco temporale massimo di cinque mesi (da agosto a dicembre 2023), da imputare sul capitolo di bilancio 5510 p.g. 12, dello stato di previsione del Ministero della salute per l'anno finanziario 2023; è stata incaricata la Dott.ssa Giorgia Gabrielli, Direttore dell'Ufficio 1 - Affari generali della Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali dell'assunzione dell'impegno di spesa;

- a seguito della richiesta, trasmessa dal RUP con nota prot. n. 1840-04/08/2023-DG COREI-MDS-P di un servizio di contact center di primo livello, da lunedì alla domenica, dalle h. 8:00 alle h. 20:00, la società Al maviva Contact S.p.A. con nota trasmessa con prot. n. 1941-21/08/2023-DG COREI-MDS-A ha presentato l'offerta in allegato, che costituisce parte integrante del presente contratto;
- con nota del RUP prot. n. 2092- 12/09/2023-DG COREI-P è stato comunicato che la verifica dei requisiti di ordine generale ha avuto esito positivo e che la richiesta di informazione antimafia, ai sensi dell'art. 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, è stata inoltrata alla Banca Dati Nazionale Antimafia (BDNA) in data 7 settembre 2023 con protocollo n. PR_RMUTG_Ingresso _0336027_20230907 e allo stato è in fase istruttoria;
- con decreto direttoriale del 12 settembre 2023 è stato determinato di procedere alla stipula del contratto con la Società Al maviva Contact S.p.A. avente ad oggetto la riattivazione del servizio di contact center di I livello, per il potenziamento del servizio di risposta al numero di pubblica utilità 1500 sul territorio nazionale (CIG A001E70EF8), da lunedì alla domenica, dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e per un complessivo numero massimo di ore di produzione pari a 37.800 (trentasettemilaottocento), rimodulate - rispetto a quanto stabilito con la citata determina del 1° agosto 2023 e sulla base degli stessi criteri - tenuto conto dell'arco temporale massimo 15 settembre 2023 – 31 dicembre 2023, per un corrispettivo globale presunto pari a € 2.033.801,00 (duemilionitrentatremilaottocentouno/00) inclusa IVA, sotto condizione risolutiva di recedere dal contratto stesso, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite, qualora la sussistenza di una causa di divieto indicata nell'articolo 67 del d.lgs. n. 159/2011 o gli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4 ed all'articolo 91 comma 6 del citato d.lgs. 159/2011, siano accertati successivamente alla stipula del contratto e di procedere all'esecuzione anticipata del contratto alla data di comunicazione di avvio dell'attività contrattuale, ai sensi dell'art. 17, comma 8 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36;
- il modello organizzativo del servizio 1500 è articolato su due livelli, il I organizzato con operatori telefonici appositamente formati per fornire risposte a quesiti più semplici e il II costituito dai dirigenti sanitari degli Uffici del Ministero della salute per rispondere a richieste di maggiore complessità;
- che il codice di riferimento del presente contratto è **CIG A001E70EF8**;

TUTTO CIÒ PREMESSO

Tra le parti si conviene e si stipula quanto segue

ART. 1 - VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI - NORME REGOLATRICI

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti di gara richiamati nel presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto.
2. Il servizio dovrà essere eseguito con l'osservanza di quanto previsto:
 - dal presente contratto e dall'allegata offerta, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso;
 - dal decreto legge 22 aprile 2023 n. 44, recante "Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche" convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n. 74;

- dal decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici”;
- dalle vigenti norme di legge e di regolamento in materia di amministrazione del patrimonio e contabilità di Stato;
- dal Contratto collettivo nazionale di lavoro settore telecomunicazioni;
- dal decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159, “Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136.”;
- dal regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- dal codice civile per tutto quanto non regolato dalle precedenti disposizioni.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Il contratto ha per oggetto la riattivazione del servizio di contact center di I livello, per il potenziamento del servizio di risposta al numero di pubblica utilità 1500 sul territorio nazionale, da lunedì alla domenica, dalle h. 8:00 alle h. 20:00 e per un complessivo numero massimo di ore di produzione pari a 37.800 (trentasettemilaottocento), rimodulate come indicato nelle premesse tenuto conto dell’arco temporale massimo 15 settembre 2023 – 31 dicembre 2023, secondo le specifiche riportate nell’offerta allegata che costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto.

2. Il servizio dovrà essere svolto da operatori qualificati e adeguatamente formati, secondo procedure e modalità specificamente concordate, in modalità di lavoro “agile”. Conseguentemente, il personale qualificato dovrà assicurare la corretta gestione di ogni chiamata, anche attraverso la valutazione della necessità di inoltrare la chiamata al secondo livello e verificare la chiusura effettiva di ogni chiamata.

4. La Società si impegna a monitorare e a comunicare al Ministero l’andamento del livello qualitativo e quantitativo del servizio, identificando eventuali criticità e proponendo possibili miglioramenti. A tal fine la Società assicurerà, con cadenza almeno mensile, la trasmissione di report riportanti almeno i seguenti parametri:

- numero di chiamate entranti/ gestite,
- tempi di gestione,
- percentuali statistiche su KPI tipici call/contact center,
- dati raccolti in ambito di accoglienza dell’istanza:

istanza

dati anagrafici seppure non direttamente riconducibili ai chiamanti (ovvero prive di identificativi diretti quali nominativo, codice fiscale, ecc.), (limitatamente ai soli dati per uso statistico nello specifico età, genere, tipologia chiamante ad esempio Cittadino, Medico, Dirigente scolastico)

localizzazione geografica

dati raccolti in screening script

esito contatti

5. La Società si impegna a fornire ogni ulteriore utile elemento che possa consentire il monitoraggio del servizio e a svolgere qualunque attività, anche accessoria, necessaria a rendere completo, efficiente e a perfetta regola d'arte il servizio.

6. In considerazione dell'eventuale variazione del fabbisogno di informazioni da parte dell'utenza, le Parti concordano che in qualsiasi momento di vigenza del Contratto sarà possibile procedere all'eventuale modifica e revisione del contenuto delle prestazioni, ferme restando tutte le condizioni contrattuali e, comunque, nel rispetto delle disposizioni in materia di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici".

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto decorre dalla data di avvio dell'attività contrattuale da parte della Società, della quale dovrà essere data contestuale formale comunicazione all'Amministrazione e ha scadenza il 31 dicembre 2023.

2. Il Ministero si avvale dell'esecuzione anticipata, ai sensi dell'art. 17, comma 8 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

ART. 4 – GARANZIA FIDEIUSSORIA

1. A garanzia della corretta esecuzione dell'incarico e delle obbligazioni tutte nascenti dal presente contratto è costituita la garanzia fideiussoria di € 116.693,50 (centosedicimilaseicentonovantatré/50), in conformità con quanto previsto all'art. 106, comma 8 e all'art. 117 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36. La garanzia sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nei limiti e secondo quanto stabilito dall'art. 117, comma 8, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

ART. 5 – CORRISPETTIVO

1. In base a quanto individuato nell'offerta allegata, il corrispettivo orario per postazione è pari a € 29,00 (ventinove/00) oltre IVA, ai quali vanno aggiunti i seguenti ulteriori costi quotati nella medesima offerta:

- Costo per presidio operativo, governance di progetto, pianificazione: 5% del totale mensile, oltre IVA;
- Costo AAS per i sistemi informativi di tracciatura e di gestione del ticket mensile a canone per ogni mese di effettivo utilizzo del servizio: € 30.000,00 (trentamila/00), oltre IVA;
- Costo per ora di formazione pro capite € 22,00 (ventidue/00), oltre IVA;
- Costo di "set up" una tantum all'avvio del servizio pari a € 30.000,00 (trentamila/00), oltre IVA;

2. Il corrispettivo massimo, per il periodo 15 settembre 2023 – 31 dicembre 2023, è pari a € 2.033.801,00 (duemilionitrentatremilaottocentouno/00) inclusa IVA e sarà erogato sulla base delle prestazioni effettivamente rese anche in termini di ore erogate, come specificato al successivo art. 6.

3. L'importo del corrispettivo di cui al precedente comma 2 si intende comprensivo di ogni onere e spesa, principale ed accessoria, che la Società dovrà sostenere per l'espletamento delle prestazioni contrattuali e,

pertanto, nessun altro corrispettivo sarà dovuto dall'Amministrazione a qualunque titolo per le attività prestate in ragione del presente Contratto.

ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. Sulla base dei corrispettivi individuati all'articolo precedente e delle prestazioni che effettivamente verranno rese anche in termini di ore erogate, l'Amministrazione liquiderà l'importo dovuto alla Società previa presentazione di apposita fattura elettronica intestata a:

MINISTERO DELLA SALUTE

DIREZIONE GENERALE DELLA COMUNICAZIONE E DEI RAPPORTI EUROPEI E INTERNAZIONALI - UFFICIO 1 - AFFARI GENERALI

VIALE GIORGIO RIBOTTA 5

00144 ROMA

CODICE UNIVOCO UFFICIO (IPA): UHZOAP.

La fatturazione relativa al Costo di "set up", pari a € 30.000,00 (trentamila/00) oltre IVA, avverrà all'avvio del servizio subordinatamente alla registrazione del contratto da parte dei competenti organi di controllo.

La fatturazione delle restanti voci di costo di cui al precedente articolo avverrà con cadenza mensile posticipata.

La liquidazione delle fatture resta subordinata al rispetto di tutte le condizioni contrattuali.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, la Società assume tutti gli obblighi di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Ministero ed alla Prefettura – Ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dal Ministero, il seguente codice: CIG **A001E70EF8**, come previsto dall'art. 25, commi 2 e 3, del D.L. n. 66/2014, convertito in legge dalla legge n. 89/2014.

2. Il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della fattura, mediante emissione di ordinativo diretto a favore della Società, con versamento sui conti corrente bancari intestati alla stessa:

Omissis

Omissis

I dati anagrafici, il codice fiscale e la carica delle persone delegate ad operare sui conti medesimi sono:

Omissis

3. La Società si impegna a comunicare all'Amministrazione ogni modifica relativa agli estremi identificativi dei conti corrente dedicati; in caso di difetto di tale comunicazione, non potranno essere imputati all'Amministrazione eventuali errori e/o ritardi nei pagamenti disposti a favore della Società.

4. Sulle somme dovute potranno essere operate - nel rispetto della normativa fiscale - le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti all'Amministrazione a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.

ART. 7 - ESECUZIONE CONTRATTO

1. La Società si impegna ad eseguire le attività di cui all'articolo 2, uniformandosi alle direttive che il Ministero riterrà di impartire. Peraltro, fermo restando quanto previsto al presente comma, la Società assume la piena responsabilità organizzativa, tecnica, economica e di ogni altro genere, inerente alla realizzazione del servizio.

2. Il servizio verrà eseguito presso le sedi di Milano, Napoli, Rende, Catania e Palermo della Società in modalità di lavoro “agile”.

3. Qualora l’Amministrazione rilevi che, per qualsiasi motivo, il servizio non sia stato espletato nella sua interezza o non sia conforme a quanto previsto dal presente contratto e dall’allegata offerta che ne è parte integrante e sostanziale, l’Amministrazione può applicare una penale fino allo 0,5% dell’importo contrattuale per ogni giorno in cui si è verificata l’inadempienza. L’ammontare della penale sarà determinato dall’Amministrazione in considerazione della gravità dell’inadempimento.

4. In caso di perdurare dell’inadempienza o della non conformità del servizio tali da comportare l’applicazione complessiva di penali pari al 5% dell’importo contrattuale, l’Amministrazione potrà risolvere il contratto, salvo il risarcimento del danno.

ART. 8 - QUINTO D’OBBLIGO

Ai sensi dell’art. 120, comma 9 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell’importo del contratto, il Ministero può imporre alla Società affidataria l’esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso la Società affidataria non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

ART. 9 – RESPONSABILITÀ CIVILE

1. La Società assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da persone e/o cose, in dipendenza di azioni, negligenze od omissioni comunque connesse all’esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto.

ART. 10– RISERVATEZZA

1. L’Amministrazione ha proceduto, con l’allegato atto, che forma parte integrante del presente contratto, alla nomina della Società quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell’art. 28 del GDPR (Regolamento UE 2016/697), per i trattamenti di dati personali che effettuerà per conto dell’Amministrazione stessa.

2. La Società si impegna a mantenere strettamente riservate e confidenziali e ad usare solo per l’esecuzione delle obbligazioni previste ogni informazione e ogni dato relativo allo svolgimento delle attività oggetto del contratto.

3. È fatto assoluto divieto rilevare e diffondere a soggetti diversi dall’Amministrazione contraente le informazioni raccolte nel corso dell’espletamento delle attività previste dal presente Contratto.

ART. 11 – RECESSO

1. Fermo restando quanto previsto dall’art. 92, commi 3 e 4 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, l’Amministrazione si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto prima della scadenza. In caso di recesso da parte dell’Amministrazione, la Società avrà diritto alla remunerazione delle sole attività svolte fino alla data di decorrenza dell’efficacia del recesso stesso.

Il recesso, da comunicarsi tramite posta elettronica certificata o lettera raccomandata, con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 123 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

Art. 12 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA PER CERTIFICAZIONE ANTIMAFIA

Il presente contratto è risolto, previo recesso dal contratto stesso, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite, ai sensi di quanto previsto dall'art. 92, comma 3 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura le informazioni interdittive di cui all'art. 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

ART. 13 – RISOLUZIONE

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 12, il Ministero si riserva il diritto di risolvere il contratto nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 122 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

In ogni caso si conviene che il Ministero, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi alla Società tramite posta elettronica certificata o lettera raccomandata nei casi di cui agli articoli concernenti la seguente intestazione: prevenzione della corruzione, obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, riservatezza.

Altresì, il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

ART. 14- OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

Il Ministero è esonerato da qualunque responsabilità derivante dai rapporti di lavoro tra la Società e terzi. La Società si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, la Società si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto, le disposizioni di cui al decreto legislativo n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni. La Società si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive risultanti dal Contratto collettivo nazionale di lavoro settore telecomunicazioni.

La Società è tenuta a garantire l'applicazione del suddetto Contratto collettivo nazionale di lavoro settore telecomunicazioni.

ART. 15 – PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La Società, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori, a qualsiasi titolo, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (“Codice di comportamento dei dipendenti pubblici”), per quanto compatibili, ai sensi dell'art. 2 comma

3 dello stesso D.P.R., integrato e modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81 e dal “Codice di comportamento del Ministero della Salute”, approvato con decreto del Ministro della Salute del 6 marzo 2015, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

La violazione degli obblighi di cui ai predetti D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e decreto del Ministro della Salute del 6 marzo 2015 costituisce causa di risoluzione del contratto.

Ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del Decreto Legislativo n. 165/2001, la Società, sottoscrivendo il contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti del Ministero che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Ministero stesso nei confronti della Società per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

Nell'ipotesi di violazione di quanto previsto dall'art. 53, comma 16-ter del Decreto Legislativo n. 165/2001, il contratto è da considerarsi nullo. In tal caso, ai sensi del predetto articolo, è fatto divieto di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

ART. 16- CONTROVERSIE

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione del presente Contratto sarà competente il Foro di Roma.

ART. 17 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il presente contratto è efficace per entrambe le Parti dalla data di registrazione dello stesso da parte dei competenti organi di controllo.

ART. 18- RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO PER LA FASE DI ESECUZIONE

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, sono stati individuati quale Responsabile Unico del Progetto il dott. Alfredo d'Ari, dirigente in servizio presso la Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali e quale responsabile del procedimento per la fase di esecuzione il dott. Massimo Aquili, dirigente in servizio presso la Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali.

ART. 19 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della Società tutti gli oneri tributari, inclusa l'imposta di bollo *ex* art. 18, comma 10, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e le spese del presente atto ad eccezione di quelli che fanno carico al Ministero per legge. La Società dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72. Ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, la presente scrittura privata sarà registrata solo in caso d'uso, a cura della parte che avrà interesse alla registrazione.

ART. 20 - APPROVAZIONE SPECIFICA

Le parti hanno negoziato tutte le clausole del contratto. Di conseguenza non è necessaria l'approvazione specifica ai sensi dell'art. 1341 del codice civile.

Il presente contratto, composto da 20 articoli e complessive 11 pagine, viene sottoscritto dalle parti contraenti digitalmente.

II MINISTERO DELLA SALUTE

Il Direttore dell'Ufficio 1 – Affari generali

presso la Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica

DOTT. STEFANO SACCONE

Il Direttore dell'Ufficio 1 – Affari generali

presso la Direzione generale della comunicazione e dei rapporti europei e internazionali

DOTT. SSA GIORGIA GABRIELLI

ALMAVIVA CONTACT S.P.A.

Il Presidente

DOTT. ANDREA ANTONELLI

Alla c.a. Dott. Alfredo d'Ari
Ufficio 3 - Comunicazione e informazione

e p.c.

Dott. Stefano Saccone
Ufficio 1–Affari generali DGSISS

Dott.ssa Giorgia Gabrielli
Ufficio 1 – Affari generali DG COREI

Dott. Massimo Aquili
Ufficio 4 – Portale internet DG COREI

Oggetto: offerta tecnico-economica relativa alle attività del numero verde 1500

Contesto di riferimento

Con ordinanza 8 marzo 2020 del Capo Dipartimento protezione civile, considerata *“la necessità di un ulteriore potenziamento del Servizio 1500, attraverso l'attivazione di un contact center non sanitario, per assicurare una risposta adeguata all'attuale straordinario numero di chiamate al numero di pubblica utilità, attraverso una idonea selezione delle chiamate da far gestire al personale sanitario”*, il Ministero della Salute venne autorizzato ad affidare *“in outsourcing, per il potenziamento del Servizio 1500 - numero di pubblica utilità, relativo all'infezione da Covid19 - un servizio di contact center di primo livello”*.

Il servizio, affidato ad Almaviva Contact, con successive ordinanze del Capo del Dipartimento della protezione civile, è stato prorogato fino al termine dello stato di emergenza, con ampliamenti ed integrazioni delle attività e delle competenze in funzione dell'andamento dell'epidemia e delle misure di contrasto adottate, considerando che lo stesso servizio *“costituisce pubblico servizio a tutela della collettività, la cui interruzione nel vigente periodo di emergenza epidemiologica determina un mancato adempimento delle misure poste in essere a tutela della salute dei cittadini”*.

In data 29 dicembre 2022, il Ministero della Salute, con nota del DG Personale, Organizzazione e Bilancio, ha comunicato ad Almaviva Contact la cessazione del servizio 1500 al 31 dicembre 2022 in considerazione della scadenza alla medesima data dell'Ordinanza del Capo del Dipartimento di Protezione Civile n. 931 del 13 ottobre 2022.

Dal 1° gennaio 2023 lavoratori addetti al servizio sono stati posti ininterrottamente in ammortizzatore sociale al 100%.

Delle persone originariamente presenti in Almaviva Contact sul servizio 1500, ad oggi ne risultano ancora presenti 430 distribuite sulle sedi di Milano, Napoli, Rende, Catania e Palermo.

Almaviva Contact S.p.A.

Il decreto legge 22 aprile 2023 n. 44, recante “Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche” convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n. 74 ed in particolare all’art. 11, comma 1, ha indicato che *“Nelle more dell’affidamento ad un nuovo operatore economico, e comunque non oltre il 31 dicembre 2023, il servizio di pubblica utilità «1500», affidato in outsourcing, ai sensi dell’articolo 1 dell’ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile 8 marzo 2020, n. 645, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 9 marzo 2020, è garantito dal Ministero della salute secondo le medesime modalità, ove compatibili, in regime di contabilità ordinaria”*.

In ottemperanza a tale decreto il Ministero della salute ha identificato quale procedura quella negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, ai sensi dell’art. 76, comma 2, lett. c), del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

In base a ciò Almaviva Contact riconferma, nonostante gli effetti inflattivi del periodo, quanto già offerto al mese di febbraio 2020.

Descrizione dei servizi proposti

Il servizio è finalizzato alla gestione delle richieste di assistenza al numero “1500” provenienti da tutto il territorio nazionale.

Il Servizio sarà attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Almaviva Contact effettuerà l'identificazione delle istanze segnalate e l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla gestione delle stesse eventualmente attivando il presidio "di secondo livello" svolto da Operatori Qualificati e specialisti del Ministero della Salute.

Il Servizio opera come punto di contatto univoco per gli utenti finali e deve consentire di:

- Assicurare un canale di comunicazione semplice e rapido verso l'utenza, attraverso il quale gli utenti signaleranno le richieste di assistenza;
- Assicurare la registrazione e la razionalizzazione delle richieste (qualifica della chiamata e trouble-shooting);
- Smistare alla struttura specifica di assistenza specialistica la gestione dei casi che necessitino di interventi non risolvibili al primo livello (escalation al secondo livello);
- Comunicare all'utente l'evoluzione dello stato della chiamata fino alla relativa chiusura;
- Analizzare insieme ai responsabili del Ministero le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire congiuntamente azioni di prevenzione dei problemi o aggiornamenti della documentazione operativa.

Il "1500" opererà con operatori qualificati e di comprovata esperienza nell'ambito CRM, già impegnati sul servizio nel periodo di emergenza COVID, con dipendenti inquadrati regolarmente nel CCNL di riferimento (telecomunicazioni). Per la tracciatura dei dati ai soli fini statistici verranno utilizzate le Piattaforme CRM rese disponibili da Almaviva Contact.



Verranno messi a disposizione degli operatori e dei Team Leader tutti i documenti di processo attualmente in uso, in special modo tutte le disposizioni e le normative messe a disposizione dal Ministero della salute legate alla specifica esigenza di servizio.

Almaviva Contact assicurerà, con cadenza almeno mensile, la trasmissione di report riportanti i parametri principali dell'attività svolta.

Tecnologia ed infrastruttura di call center full Smart working

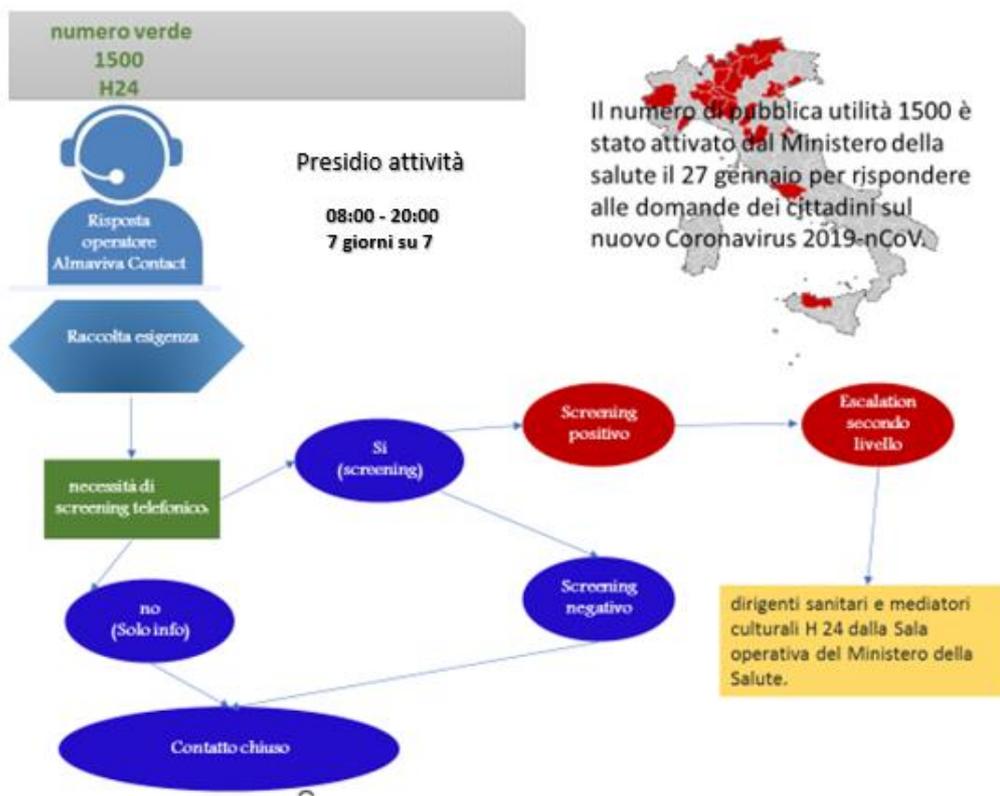
La soluzione tecnologica full smart working utilizzata e messa a disposizione da Almaviva Contact prevede l'instradamento delle chiamate dirette al 1500 verso la barra telefonica del primo livello Almaviva Contact ed un eventuale successivo trasferimento delle richieste non di competenza verso il secondo livello, nel rispetto delle linee guida condivise.

La piattaforma può essere configurata per prevedere l'accesso e la gestione delle richieste dei cittadini anche dal personale qualificato ed indicato dal Ministero della Salute tramite utenze dedicate, per la gestione di secondo livello.

La piattaforma web-based è raggiungibile, anche dal personale sanitario del secondo livello del Ministero della salute, tramite link diretto attraverso il browser internet e utilizzabile con qualsiasi cuffia e microfono standard compatibile con il pc.

Sintesi attività operativa

Di seguito vi riportiamo la sintesi dell'attività operativa sulla base del servizio gestito fino a dicembre 2022, da modificare in base alle nuove tematiche da gestire:



Al momento dell'ingaggio del cittadino al 1500:

- Il fornitore telefonico del Ministero della Salute che al momento gestisce la numerazione telefonica riceve la chiamata del cittadino
- La chiamata del cittadino viene rimandata al numero verde del fornitore Almaviva Contact configurato e definito in fase di avvio dell'attività
- Il cittadino viene accolto da un IVR di cortesia con il seguente testo "Il servizio 1500 fornisce informazioni sull'infezione da nuovo coronavirus tutti i giorni dalle 8 alle 20 ed è svolto da personale che opera in modalità smart working. i dati personali raccolti sono trattati esclusivamente per la finalità di interesse pubblico perseguite dal presente servizio. l'informativa sul trattamento dei dati è disponibile sul sito del Ministero della Salute. La prosecuzione della telefonata è considerata quale consenso al trattamento dei dati personali. Se chiama per richiedere il codice Authcode, utile a scaricare la Certificazione Verde, la preghiamo di munirsi del Codice Fiscale e della data dell'evento. La informiamo che la chiamata verrà gestita dall'Italia" (da modificare in base ai nuovi contenuti da gestire)

Negli orari di chiusura l'IVR ascoltato dai cittadini è il seguente "Il servizio del Ministero della Salute 1500 è attivo tutti i giorni dalle 08:00 alle 20:00 la prego di ricontattarci negli orari indicati"

- La chiamata a valle dell'ascolto dell'IVR viene instradata attraverso la piattaforma web-based verso gli operatori Almaviva Contact in quel momento loggati per la gestione di primo livello come da linee guide fornita dal Ministero della Salute.
- Vengono tracciati ai fini puramente statistici età, sesso, regione e città di appartenenza del cittadino e tipologia richiesta di chi ha contattato il 1500.
- Nel caso la gestione prevedesse l'ingaggio del personale medico del secondo livello del Ministero della Salute l'operatore di primo livello potrà, direttamente dalla barra telefonica, trasferire al personale sanitario del secondo livello la chiamata del cittadino.

Durata del Contratto

Il servizio terminerà il 31 dicembre 2023



Formazione

Gli operatori assegnati al servizio sono presenti nelle sedi di Milano, Napoli, Rende, Catania e Palermo, così ripartiti

sede	numero persone
Catania	172
Milano	23
Napoli	31
Palermo	183
Rende	21
Totale complessivo	430

Potranno essere formati direttamente da personale del Ministero della Salute o potranno essere formati attraverso un processo di "train the trainer".

La durata, i contenuti e le modalità formative saranno sotto la responsabilità del Ministero della Salute.

Ogni informazione e i relativi aggiornamenti, le disposizioni operative e di servizio, nonché le cosiddette FAQ saranno rese disponibili in modalità desktop KM ad ogni operatore adibito sul servizio; un nucleo di supervisor avrà cura di aggiornare costantemente il KM e verificare attraverso i moduli di self training che gli aggiornamenti e le disposizioni siano state assimilate da tutti gli operatori.

Avviamento del servizio

I tempi di avviamento del servizio saranno definiti a valle della definizione da parte del Ministero della salute delle tematiche a cui dovranno dare supporto gli operatori e della messa a disposizione della documentazione relativa.

Offerta commerciale

La offerta prevede:

- Costo per ora\postazione: 29 €
- Costo per presidio operativo, governance di progetto, pianificazione: 5% del totale mensile
- Costo AAS per i sistemi informativi di tracciatura e di gestione del ticket mensile a canone per ogni mese di effettivo utilizzo del servizio: 30.000 €
- Costo per ora di formazione pro-capite: 22 €
- Costo di "set-up" una tantum pari a 30.000 € all'avvio del servizio

Tutti i prezzi esposti si intendono al netto dell'IVA.

I formatori saranno resi disponibili dal Ministero della Salute.



Fatturazione e pagamenti

Il costo del servizio sarà consuntivato e fatturato alla fine di ogni mese di riferimento.

Il costo del set up alla firma del presente accordo.

I pagamenti saranno esigibili a 30 giorni data fattura.

Firmato digitalmente da: ANDREA
ANTONELLI
Luogo: Roma
Data: 21/08/2023 17:16:07

