



CAPITOLATO TECNICO – LOTTO 1

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *PAYROLL*, CONSULENZA
DEL LAVORO E *SOFTWARE* GESTIONE PRESENZE E MODULI
COMPLEMENTARI – DISTINTO IN DUE LOTTI**

CIG B48AFCE712

Indice

1.	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
2.	PREMESSA	4
3.	CONDIZIONI GENERALI.....	4
4.	OGGETTO DI FORNITURA	5
4.1.	Servizi di payroll - gestione paghe e contributi	5
4.2.	Servizi di consulenza del lavoro e pareristica.....	14
4.3.	Servizi di supporto specialistico.....	18
5.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI	19
5.1.	Fase di start-up	19
5.2.	Phase-Out	21
6.	HELP DESK	21
7.	LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA.....	22
7.1.	Service Level Agreement.....	22
7.2.	SLA target	25
7.3.	Penali	25
7.3.1.	Modalità di contestazione delle penali.....	27
7.4.	Reportistica.....	27
8.	GESTIONE DELLE <i>ESCALATION</i>	30
9.	RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE.....	30
10.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	31
11.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	32
12.	ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	34
13.	ALLEGATI	34

I. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel seguente elenco sono riportati gli **acronimi** e le **definizioni** più frequentemente utilizzati nel presente Documento:

- **ADE:** Agenzia delle Entrate.
- **Amministrazione/Ente:** CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali).
- **Appaltatore:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa Concorrente risultata/o aggiudicataria/o della procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **ARCA:** Associazione Nazionale Ricreativa, Culturale e Sportiva dipendenti Gruppo Enel
- **CAF:** Centri di Assistenza Fiscale.
- **Capitolato Tecnico / Capitolato:** il presente Documento.
- **FIS:** Fondo di integrazione salariale
- **CIGS:** Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria.
- **CCNL:** Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.
- **Concorrente:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa che partecipa alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **Contratto:** il Contratto stipulato fra l'Amministrazione e il Concorrente risultato aggiudicatario della procedura di Gara cui il presente Capitolato si riferisce.
- **CU:** Certificazione Unica.
- **DURC:** Documento Unico di Regolarità Contributiva.
- **Gara:** la procedura di affidamento cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **IRAP:** Imposta Regionale sulle Attività Produttive.
- **KEDB:** *Known Errors Data Base*.
- **LUL:** Libro Unico del Lavoro.
- **MLPS:** Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- **Offerta Economica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce (componente economica).
- **Offerta Tecnica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce, contenente i valori migliorativi eventualmente offerti con riferimento agli elementi di valutazione tecnica individuati nel Disciplinare di Gara (componente tecnica).
- **PRA:** Premio di Risultato Annuale:
- **SLA:** *Service Level Agreement*.
- **TFR:** Trattamento Fine Rapporto.

2. PREMESSA

Il presente Documento costituisce il Capitolato Tecnico, con esclusivo riferimento al **Lotto I**, che descrive i requisiti minimi obbligatori richiesti all'Appaltatore per l'affidamento dei **servizi di payroll (CPV: 79631000 – 6)**, **consulenza del lavoro (CPV: 792111110 – 0)** nonché di ulteriori **servizi accessori (complessivamente catalogati nell'ambito dei servizi di consulenza di gestione delle risorse umane – CPV: 79414000 – 9)**.

Il Concorrente, partecipando alla Gara attraverso la presentazione dell'Offerta, accetta tutte le prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico e di cui alla documentazione di Gara tutta.

Nel seguito del Documento, con il simbolo “[R.x]”, sono esplicitamente indicate le **prescrizioni obbligatorie a carico dell'Appaltatore**.

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito “CSEA”) è un ente pubblico economico, così denominato ai sensi dell'articolo I, comma 670, della legge del 28 dicembre, n. 208/2015 (c.d. Legge di Stabilità 2016), che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua. La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

La CSEA è sottoposta alla vigilanza ARERA e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il rapporto di lavoro del personale dipendente, ai sensi dell'articolo I, comma 4, dello Statuto, approvato con decreto ministeriale del 1° giugno 2016, è **disciplinato dalle norme di diritto privato e dalla contrattazione collettiva di settore del comparto dei lavoratori addetti al settore elettrico**. Ai dirigenti CSEA (sole otto posizioni previste oltre al Direttore generale) si applica il Contratto collettivo nazionale dei dirigenti di aziende industriali. Sono inoltre vigenti distinti contratti integrativi di secondo livello, che prevedono a livello di Ente la gestione economica e normativa di diversi specifici istituti.

L'articolo I, comma 670, della Legge di Stabilità 2016, stabiliva la dotazione organica dell'Ente in misura non superiore a sessanta unità. La dotazione organica dell'Ente, in ultimo ai sensi dell'articolo 3, comma 15, del decreto-legge del 29 settembre 2023, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2023, n. 169, è fissata ad un massimo di 115 risorse, di cui 8 appartenenti alla carriera dirigenziale.

3. CONDIZIONI GENERALI

[R.1] L'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni richieste nei tempi e nei modi previsti nel presente Capitolato Tecnico e, qualora migliorative, nell'Offerta Tecnica presentata.

[R.2] Tutti i servizi richiesti all'Appaltatore si intendono comprensivi di ogni attività accessoria, anche qualora non descritta nel presente Capitolato, ma necessaria ai fini dell'erogazione degli stessi, tranne
Capitolato Tecnico

ove esplicitamente esclusa dal presente Documento. L'Appaltatore si impegna a mettere a disposizione della CSEA un *team* specializzato per l'erogazione dei servizi, che ricomprenda necessariamente delle figure Consulenti del Lavoro.

- [R.3] Gli importi offerti dall'Appaltatore in fase di risposta alla Gara si intendono comprensivi e remunerativi di ogni spesa, inerente o direttamente conseguente alla fornitura, intendendosi in tal senso interamente compensati tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese, per la perfetta esecuzione del Contratto, salvo ove diversamente espressamente specificato.
- [R.4] L'Appaltatore dovrà garantire in ogni tempo l'Amministrazione da qualsiasi pretesa da parte di terzi derivante da sue inadempienze, anche parziali, delle norme contrattuali, delle attività, e rapporti comunque posti in essere dall'Appaltatore stesso o dal suo personale per lo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto.
- [R.5] È fatto divieto assoluto all'Appaltatore di sospendere e/o interrompere la fornitura anche nei casi di mancato o ritardato pagamento da parte dell'Amministrazione, fatta salva ogni altra forma di tutela prevista dalla legge.
- [R.6] L'Appaltatore dovrà ottemperare alla normativa vigente inerente alla gestione dei dati e delle informazioni.
- [R.7] L'Appaltatore dovrà ottemperare, nell'erogazione delle prestazioni richieste, a tutte le norme vigenti in materia.

4. OGGETTO DI FORNITURA

[R.8] Costituirà in particolare obbligo dell'Appaltatore provvedere all'erogazione dei servizi di seguito riepilogati e descritti con maggior dettaglio nelle successive sezioni del presente Documento:

- servizi di **payroll - gestione paghe e contributi** (cfr. § 4.1);
- servizi di **consulenza del lavoro** (cfr. § 4.2);
- servizi di **supporto specialistico** (cfr. § 4.3).

Tutti i servizi dovranno essere forniti dall'Appaltatore garantendo lo scambio di flussi tra le attività di consulenza del lavoro, *payroll* e *post payroll*.

[R.9] Il Contratto avrà durata pari a 36 (trentasei) mesi a partire dalla “*data di avvio dei servizi a regime*” (cfr. [R.45]).

4.1. Servizi di payroll - gestione paghe e contributi

[R.10] L'Appaltatore dovrà erogare in modalità *full outsourcing* (assumendosene pertanto la piena responsabilità nel rispetto delle prescrizioni di cui nel seguito del presente Documento) tutti i servizi di gestione paghe e contributi, comprendenti, fra l'altro: l'elaborazione del *payroll* e del *post-payroll* con elaborati mensili e annuali obbligatori, i servizi di elaborazione cedolini paga e adempimenti correlati,

invio *UniEmens*, invio CU, mod. 770, autoliquidazione INAIL, servizi accessori correlati, trattamento dati retributivi, adempimenti previdenziali, assicurativi e fiscali, gestione fondi, gestione cassetto previdenziale, Trattamento di Fine Rapporto, adempimenti contabili e bancari, libri obbligatori, calcolo delle retribuzioni, reportistica, gestione storica dei dati, estrazione dati e redazione prospetto informativo disabili, per tutte le tipologie di lavoratori presenti in CSEA (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: dipendenti, dirigenti, eventuali apprendisti, stagisti, collaboratori, etc.).

[R.11] In particolare, l'Appaltatore dovrà predisporre e condividere con la Direzione Personale, Organizzazione e Sicurezza del Lavoro (di seguito "DPS") e la Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo (di seguito "DAF"):

- uno scadenario annuale delle attività *payroll* (es. chiusura presenze, invio anteprime bozze cedolini);
- uno scadenario per gli elaborati annuali relativi alle chiusure sia di bilancio che infrannuali.

[R.12] L'Appaltatore dovrà provvedere a svolgere le seguenti attività inerenti all'aggiornamento normativo e darne comunicazione alla CSEA:

- monitoraggio, acquisizione e interpretazione normativa (CCNL, fiscale, previdenziale, etc.);
- condivisione degli aggiornamenti della normativa che hanno impatti economici sulle retribuzioni dei dipendenti e sui compensi dei collaboratori;
- aggiornamento automatico degli elementi retributivi.

[R.13] L'Appaltatore dovrà provvedere a svolgere le seguenti attività:

- in fase di *start-up* (cfr. § 5.1): analisi dei singoli istituti retributivi erogati al dipendente previsti dal CCNL oppure da accordi aziendali e/o individuali per la corretta imputazione degli stessi ad imponibile fiscale e/o previdenziale o TFR;
- creazione, gestione e aggiornamento delle anagrafiche;
- caricamento neoassunti;
- elaborazione cedolini;
- personalizzazione voci sul cedolino;
- *download file* di importazione di presenze per elaborazione retribuzioni mensili. L'acquisizione dovrà essere effettuata in totale autonomia *dal software* fornito dall'Aggiudicatario del Lotto 2;
- analisi, calcolo e corretta imputazione nel cedolino del valore dei fringe benefit erogati dalla CSEA (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: interessi Mutui ARCA, auto aziendali ad uso promiscuo, etc.);
- caricamento file di importazione trattenute ARCA per elaborazione cedolini mensili;

- controllo della modulistica relativa alla richiesta rimborso abbonamento parcheggio e metrebus e inserimento degli importi all'interno del cedolino;
- calcolo degli importi V° dello stipendio per le pratiche di richiesta mutuo ARCA da parte dei soci;
- inclusione nel ciclo *payroll* della "trattenuta del quinto dello stipendio" o altra trattenuta derivante da accordi individuali;
- verifica dati di *input* con la documentazione predisposta dall'Ufficio Amministrazione del Personale e Relazioni sindacali della CSEA;
- redazione cedolino per risorse impiegate nell'esecuzione del contratto di appalto per intervento sostitutivo per inadempienza retributiva del soggetto appaltatore di cui all'articolo 11, comma 6, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n.36;
- con riferimento al punto precedente, gestione dei relativi adempimenti fiscali e previdenziali in linea con le previsioni normative vigenti;
- compilazione e trasmissione flusso F24 intervento sostitutivo sulla base delle indicazioni fornite all'Ente dalla struttura INPS competente in riscontro alla comunicazione preventiva prevista dalla Circolare INPS n. 54/2012;
- trattamento infortuni, malattie, maternità, FIS, CIGS, e verifica, quadratura delle relative integrazioni INPS/INAIL;
- variazioni retributive per passaggi di livello, inquadramenti contrattuali, etc.;
- calcolo per ogni dipendente della quota del premio versato dall'Ente per la copertura infortuni professionali ed extra-professionali e gestione, per quest'ultima, del trattamento previdenziale e fiscale con la relativa detrazione;
- alimenti ai coniugi;
- variazioni di centro di costo e percorsi contabili;
- corretta importazione risultanze mod. 730;
- corretta impostazione Piani di Ammortamento Prestiti/Mutui ARCA;
- verifica e corretta applicazione nei cedolini delle agevolazioni fiscali e contributive previste dalla normativa a favore dei dipendenti e dei collaboratori;
- conguaglio cessati (ratei spettanti, indennità di mancato preavviso, TFR, conguaglio);
- anticipazioni TFR;
- calcolo periodo di comparto;
- produzione stampa cedolini in bozza;
- rielaborazione dei cedolini errati;
- quadratura mensile degli *output* provenienti dall'elaborazione dei cedolini;
- elaborazione finale cedolini e riepiloghi;

- stampa Libro Unico del Lavoro.

Inoltre, l'Appaltatore dovrà eseguire le seguenti elaborazione di *report*. A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- elementi economici del rapporto di lavoro (per ciascuna voce della componente retributiva del dipendente dovrà essere resa possibile l'estrazione del *report*);
- dettaglio della retribuzione fissa (mensile e progressivo);
- dettaglio della retribuzione variabile (mensile e progressivo);
- dettaglio degli imponibili previdenziali e INAIL (mensile e progressivo);
- indennità corrisposte (es. Indennità di cassa, contributo viaggio, etc.) - (mensile e progressivo);
- rimborsi percepiti per note spese (mensile e progressivo);
- reperibilità (mensile e progressivo);
- trattenute sindacali (dipendenti e dirigenti);
- trattenute mutui ARCA (mensile e progressivo);
- netti a pagare corrisposti (mensile e progressivo);
- anticipi/acconti percepiti (mensile e progressivo);
- trattenute varie (mensile e progressivo);
- trattenute per cessioni volontarie di stipendi/pignoramenti/alimenti (mensile e progressivo);
- *fringe benefit* (mensile e progressivo);
- calcolo costi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - importo/costo voci variabili mensili/progressive (straordinari, indennità varie corrisposte ai dipendenti);
 - calcolo e previsione costi sulla base delle esigenze della CSEA (es. in sede di proposte di assunzione);
 - calcolo previsione costo Premio di risultato e MBO in sede di rinnovo contrattuale e in sede di consuntivazione.
 - importo/costo mensilità aggiuntive ratei mensili/progressivi e fondo accantonamento;
 - calcolo previsione costi per proiezione dei processi di incentivazione e promozione;
 - calcolo dell'aumento del costo per disposizioni aziendali o da CCNL.

[R.14] L'Appaltatore dovrà farsi carico, con cadenza mensile, dei seguenti adempimenti previdenziali, fiscali ed assicurativi:

- predisposizione, controllo ed invio flusso telematico *Uniemens* sia per i soggetti iscritti alla Gestione ordinaria (personale CSEA) che per i soggetti iscritti alla Gestione Separata (collaboratori, lavoratori autonomi occasionali, etc.);
- predisposizione, controllo ed invio flusso telematico *Uniemens* errati;
- verifica durata agevolazioni contributive in capo alla CSEA;
- predisposizione e controllo F24 ordinari e con ravvedimento operoso;
- invio telematico flusso F24 ordinari e con ravvedimenti operosi tramite servizio *Entratel*;
- elaborazione di un file excel con cadenza mensile contenente il riepilogo degli imponibili previdenziali dei lavoratori dipendenti/collaboratori, anche in ipotesi di superamento del massimale contributivo, ai fini della quantificazione della base imponibile dell'IRAP ex articolo 10-bis, del decreto del presidente della Repubblica del 15 dicembre 1997, n. 446;
- calcolo di qualsiasi tipo di trattenute mensili e periodiche che transitano dal cedolino (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: adesioni sindacali, fondi integrativi previdenziali, cessioni volontarie di quote di stipendio, pignoramenti etc.);
- predisposizione dei file SEPA in formato .xml conforme con gli *standard* bancari per qualsiasi tipologia di pagamento richiesto dalla CSEA (cfr. Allegato I “*Template SEPA Stipendi*”). A titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - stipendi netti
 - trattenute sindacali,
 - quote ARCA (vacanze e servizi acquistabili in convezione e pagati attraverso trattenuta nel cedolino),
 - pignoramenti,
 - trattenute sullo stipendio,
 - quote da versare ai fondi di previdenza complementare privati (Fopen e Previndai),
 - ulteriori pagamenti di competenza del mese (es. cessione del quinto).
- predisposizione, controllo e trasmissione distinte ai Fondi Integrativi Previdenziali aperti e/o negoziali, fondi sanitari integrativi e assicurativi secondo le modalità espresse dai regolamenti dei Fondi;
- acquisizione a sistema del Modello TFR2 con evidenza del relativo regime TFR scelto dai nuovi dipendenti, con gestione del relativo scadenziario;

- predisposizione controllo ed invio flusso telematico ai fondi ed Associazioni di categoria (FISDE, ARCA, FOPEN, PREVINDAI, GS FASI 4MANAGER, ACEM e ASEM).

[R.15] L'Appaltatore dovrà farsi carico, con cadenza annuale, dei seguenti adempimenti previdenziali, fiscali ed assicurativi:

- verifica durata agevolazioni contributive;
- acquisizione dei mod. 730 dai CAF esterni e liquidazione sul cedolino;
- predisposizione *file* di riepilogo mensile delle risultanze del mod. 730 dei dipendenti;
- scadenziario annuale previdenziale e fiscale;
- elaborazione e controllo delle Certificazioni Uniche annuali dei lavoratori dipendenti/collaboratori; trasmissione delle CU all'Agenzia delle Entrate entro i termini di legge;
- consegna ai soggetti percettori delle CU (dipendenti, collaboratori e lavoratori cessati) entro i termini di legge e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
- elaborazione e controllo delle Certificazioni Uniche provvisorie annuali dei lavoratori dipendenti/collaboratori cessati che ne facciano richiesta;
- inoltro alla CSEA ricevuta *Entratel* di trasmissione del flusso delle Certificazioni uniche e delle dichiarazioni mod. 770;
- predisposizione, controllo e trasmissione del modello F24 per il pagamento del premio di autoliquidazione INAIL;
- predisposizione, controllo e trasmissione della dichiarazione delle retribuzioni effettive dell'anno precedente;
- predisposizione, controllo e inoltro autoliquidazione del premio INAIL;
- predisposizione e controllo dati quadri mod. 770 e inoltro telematico entro i termini di legge;
- quadratura dei dati con le quietanze di versamento F24 ed inserimento dei ravvedimenti operosi di competenza dell'anno di riferimento;
- invio telematico mod. 770/S e mod. 770/O;
- predisposizione dati per compagnia assicurativa;
- predisposizione e trasmissione telematica OT24;
- archiviazione documentazione prodotta;
- gestione e predisposizione degli adempimenti in riferimento alla normativa relativa al rientro dei cervelli in Italia e più in generale ai lavoratori impatriati.

[R.16] L'Appaltatore dovrà produrre e condividere i seguenti elaborati mensili e annuali:

- *file* mensile contenente tutte le informazioni presenti sui cedolini dei dipendenti/collaboratori. Le informazioni dovranno essere inserite in un *template* in formato *excel (.xlsx)* fornito da CSEA (cfr. Allegato 2: “*Template_Riepilogo collaboratori e dipendenti*”);
- dati e informazioni di dettaglio necessari per la contabilizzazione dei costi del personale e per le rendicontazioni verso gli enti/organi vigilanti secondo *format* richiesti dalla CSEA. A titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - dettaglio per dipendente del TFR accantonato in azienda, alla Tesoreria, ed ai Fondi di previdenza complementare nel formato *.pdf* e *.xlsx* (cfr. Allegato 3 “*Template TFR*”);
 - riepilogo delle trattenute per singolo dipendente a titolo di restituzione per il finanziamento ARCA (cfr. Allegato 4 “*Trattenuta Finanziamento ARCA*”);
 - conto annuale MEF (cfr. Allegato 5 “*Conto Annuale MEF*”).
- stampa riepilogo cedolino finale (dipendenti e collaboratori) nel formato *.pdf*;
- stampa prospetto contabile mensile riportante i dati presenti sui cedolini distinti per tipologia contrattuale (dipendenti, collaboratori, etc.) nei formati *.pdf*;
- stampa accantonamenti differiti (TFR, mensilità aggiuntive, etc.);
- stampa situazione ferie ed ex-festività mensile e annuale;
- stampa prospetto individuale di liquidazione TFR o di anticipazione TFR;
- stampa prospetto TFR annuale;
- prospetti in formato *.pdf* riepilogativi delle trattenute e contributi a carico della CSEA per il mese di competenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trattenute sindacali, prestiti, cessione del quinto, fondi di previdenza complementare);
- stampa riepilogativa autoliquidazione INAIL e prospetto riepilogativo nel formato *excel .xlsx* (cfr. Allegato 6 “*Prospetto excel INAIL*”);
- stampa riepilogativa annuale delle trattenute ARCA effettuate al dipendente (es. acquisti rateizzati su portale, etc.);
- stampa riepilogativa annuale delle trattenute per prestito ARCA per acquisto e ristrutturazione alloggio;
- invio tabulato per accrediti bancari;
- elaborazione e invio all’Ente con cadenza mensile dei cedolini dei dipendenti e dei collaboratori.

[R.17] L’Appaltatore dovrà farsi carico delle seguenti attività inerenti alla gestione amministrativa del personale:

- **Personale:**
 - istituzione e aggiornamento della cartella personale di ogni dipendente, secondo le esigenze della CSEA;
 - scadenziario (periodo di prova, tempi determinati, etc.);
 - servizio di pubblicazione mensile dei cedolini per consultazione da parte del dipendente. La pubblicazione dovrà essere effettuata in totale autonomia accedendo al software fornito dall'Aggiudicatario del Lotto 2;
 - servizio di pubblicazione delle Certificazioni Uniche (CU) per consultazione da parte del dipendente. La pubblicazione dovrà essere effettuata in totale autonomia accedendo al software fornito dall'Aggiudicatario del Lotto 2;
 - inoltro comunicazioni a Fondi ed Associazioni di categoria nei tempi previsti dalla legge e dalle convenzioni (FISDE, ARCA, FOPEN, PREVINDAI, GS FASI, 4MANAGER, ACEM e ASEM);
 - predisposizione del certificato di stipendio in caso di istanze cessione del V° dello stipendio da parte del dipendente;
 - gestione adempimenti INAIL (es. apertura e chiusura Ditte/Posizioni/unità produttive, etc.).
- **Infortuni e malattie professionali:**
 - denuncia all'INAIL, da inoltrare entro il termine di legge;
 - gestione pratiche infortunio.
- **Malattie:**
 - ricezione *on line* degli attestati di malattia,
 - gestione trattamento malattia grave - eventi e patologie gravi (controllo della documentazione medica idonea al trattamento retributivo INPS e aziendale, conteggio dei giorni ai fini del computo del periodo di comporta). Eventuali soluzioni ipotizzabili per la gestione della risorsa.
- **Assegni familiari e detrazioni fiscali:**
 - raccolta annuale dei dati e dei documenti dal personale,
 - verifica della congruità documentale.
- **Statistiche:**
 - elaborazioni statistiche utili, ad esempio per l'analisi degli aspetti retributivi, prestazionali e occupazionali, rivolte sia a Divisioni/Direzioni/Aree interne che realtà esterne (es, ISTAT), nonché in ambito Certificazione della parità di genere.
- **Categorie protette:**

- fornitura dati per la compilazione della denuncia disabili,
- monitoraggio base occupazionale ai fini assunzioni disabili e categoria protetta.
- Comunicazioni previste per legge:
 - supporto redazionale al consulente del lavoro nella predisposizione, controllo e trasmissione telematica rapporto periodico "Parità uomo-donna".
- Gestione amministrativa con fondi e associazioni di categoria:
 - comunicazione mensile delle anagrafiche,
 - modifica anagrafiche Fondi previsti dal CCNL Dirigenti Industria e dal CCNL dipendenti del settore elettrico,
 - rapporti con gli Enti,
 - apertura nuove posizioni,
 - gestione adempimenti con gli Enti in base alle scadenze previste dai regolamenti.
- Gestione amministrativa dei contratti di distacco:
 - quantificazione costo mensile del personale distaccato c/o altri Enti e Società.
- Gestione archivio e tenuta e conservazione della documentazione prodotta:
 - archiviazione documentazione e conservazione della medesima per la durata prevista dalla legge o secondo quanto concordato tra le parti,
 - fornitura della documentazione archiviata alla CSEA.

[R.18] L'Appaltatore dovrà inoltre erogare le seguenti attività di specifico riferimento al contesto CSEA:

- Conto annuale - rilevazione prevista dal titolo V del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165:
 - compilazione del *kit excel* pubblicato annualmente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze "MEF" (cfr. Allegato 5 "Conto Annuale MEF") secondo quanto previsto nelle istruzioni in materia di Conto Annuale,
 - estrazione di tabulati e report di dettaglio, utili all'Amministrazione per le quadrature e analisi del dato fornito.
- *Welfare*:
 - importazioni *file* per caricamento PRA non convertito in credito *Welfare*,
 - importazione mensile file rendiconto servizi *Welfare* utilizzati dai dipendenti e dirigenti,

- confronto con fornitori piattaforma *Welfare* per la generazione automatica dei file di importazione contenenti le richieste di rimborsi da parte dei dipendenti e dirigenti,
- corretta imputazione dei servizi *Welfare* all'interno della Certificazione Unica.
- *Report* e statistiche specifiche al fine di garantire la raccolta dei dati necessaria ad alimentare i *KPI* della Certificazione della parità di genere (a titolo esemplificativo e non esaustivo: procedure e criteri seguiti nell'attuazione delle politiche retributive, relativamente al salario accessorio);
- Piani di rientro per i prestiti ARCA concessi ai lavoratori dipendenti come previsto nel Regolamento ARCA “Regolamento prestiti per acquisto e ristrutturazione alloggio e per gravi necessità familiari” (in allegato a titolo esemplificativo il prospetto attualmente utilizzato e che potrebbe subire variazioni in base alle esigenze operative - Allegato 7: *Template* Piano di rientro prestiti ARCA):
 - predisposizione dei piani di rientro per l'erogazione di nuovi prestiti ai lavoratori dipendenti;
 - aggiornamento dei piani di rientro esistenti.

[R.19] Come indicato nel Disciplinare di Gara, tutte le attività di cui alla presente sezione sono remunerate a misura in funzione delle effettive necessità manifestate dalla CSEA, sulla base del prezzo unitario per singolo cedolino offerto dal Concorrente (senza distinzione per tipologia del percettore, i.e. lavoratore subordinato o altre tipologie contrattuali). Al solo fine di agevolare il Concorrente nella formulazione della propria Offerta e senza che ciò comporti alcun vincolo/limitazione alle prescrizioni a carico dell'Appaltatore, si allegano al presente Documento alcuni *template* relativi alla gestione dei servizi attualmente in uso presso l'Ente (la CSEA medesima si riserva di modificare i *template* senza che l'Appaltatore possa vantare alcuna pretesa od opporsi all'erogazione dei servizi richiesti nelle modalità specificate nel presente Documento).

[R.20] La data nella quale ogni mese l'Appaltatore dovrà rendere disponibili i cedolini elaborati sarà concordata congiuntamente con la CSEA.

[R.21] La data di fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l'F24 sarà concordata congiuntamente con la CSEA.

[R.22] L'Appaltatore dovrà garantire, se richiesto, la collaborazione e il dialogo con soggetti esterni coinvolti nei processi e nelle attività di interesse della CSEA (es. consulenti fiscali).

4.2. Servizi di consulenza del lavoro e pareristica

[R.23] L'Appaltatore dovrà erogare la consulenza sugli aspetti previdenziali, assistenziali e assicurativi del rapporto di lavoro.

- [R.24] L'Appaltatore dovrà fornire, con cadenza mensile, una *newsletter* e una rassegna stampa da distribuire al personale tecnico dell'Ente, per un costante monitoraggio e aggiornamento di tutte le novità normative in materia di consulenza del lavoro sugli aspetti previdenziali, assistenziali, assicurativi, fiscali e giuslavoristici.
- [R.25] L'Appaltatore dovrà fornire supporto e patrocinio per tutte le attività necessarie alla trattazione e alla risoluzione delle problematiche a seguito di notifiche alla CSEA di atti di accertamenti fiscali (sui servizi offerti) e contributivi (a titolo puramente esplicativo e non esaustivo: patrocinio Commissioni tributarie).
- [R.26] In risposta a specifici quesiti dell'Ente, l'Appaltatore dovrà erogare un servizio consistente nella formulazione di pareri in materia di consulenza del lavoro inerenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alle tematiche quali la gestione dei rapporti con Fondi ed Enti, approfondimenti normativi, risoluzione di problematiche inerenti all'applicazione di istituti.
- [R.27] L'Appaltatore dovrà farsi carico, inoltre, delle seguenti attività:
- consulenza elaborazione costi del personale;
 - richieste DURC;
 - monitoraggio del Cassetto previdenziale e risoluzione problematiche per il rilascio del DURC positivo;
 - gestione del Cassetto previdenziale per garantire la più ampia e puntuale regolarità della posizione contributiva dell'Ente;
 - consultazione con delega del cassetto fiscale ADE;
 - scarico e inoltro alla CSEA, su richiesta dell'Ente, delle quietanze F24 e di tutte le dichiarazioni presenti nel cassetto fiscale;
 - gestione del cassetto fiscale per inoltro istanze CIVIS;
 - comunicazione RLS all'INAIL in caso di nomina/sostituzione.
 - servizio redazione e invio dichiarazione dei redditi mod. 730 su richiesta della CSEA, valutato per circa 10 dipendenti;
 - predisposizione, controllo e trasmissione Prospetto informativo disabili;
 - gestione della risoluzione di eventuali avvisi bonari/cartelle esattoriali pervenute;
 - sistemazione semafori cassetto previdenziale;
 - predisposizione e inoltro comunicazioni di legge per trasferimento sede legale e operativa a tutti gli Enti, Fondi e soggetti istituzionali per i quali è previsto l'obbligo;
 - il supporto nell'adozione di nuove tipologie contratto di lavoro;
 - il supporto nella procedura di attivazione degli *stage*;
 - il supporto nella procedura di attivazione dei contratti di apprendistato;

- il supporto e predisposizione e applicazione procedura per sanzioni disciplinari dei dipendenti;
- l'aggiornamento periodico in relazione alle agevolazioni contributive legate all'assunzione di personale dipendente;
- analisi, supporto e predisposizione della documentazione e della procedura per assunzioni di personale dipendente con agevolazioni contributive;
- supporto intervento sostitutivo per inadempienza retributiva del soggetto appaltatore di cui all'articolo 11, comma 6, del D. Lgs. 36/2023;
- gestione interlocuzione corrispondenza con gli Enti previdenziali e assicurativi;
- gestione delle procedure da seguire con gli Enti previdenziali e assicurativi;
- supporto normativo per implementazione nuovi istituti;
- supporto e consulenza nello sviluppo dei piani aziendali di *welfare*, degli accordi di contrattazione di secondo livello, delle politiche aziendali di parità di genere, di sostegno alla genitorialità e in generale di tutte le ulteriori politiche aziendali che la CSEA riterrà opportuno adottare;
- supporto relativamente all'implementazione di tutte le fasi previste dall'Istituto del *payroll giving*;
- supporto ai fini dell'inquadramento previdenziale dei redditi e dei compensi spettanti ai componenti degli Organi collegiali della CSEA nonché a consulenti/collaboratori esterni indipendentemente dal settore ed inquadramento di provenienza (settore privato, pubblico, liberi professionisti, dipendenti, in stato di quiescenza, etc);
- predisposizione, controllo e trasmissione telematica rapporto periodico "Parità uomo-donna" con supporto del *payroll*.

[R.28] L'Appaltatore dovrà, inoltre, farsi carico delle seguenti attività inerenti alla consulenza per la gestione amministrativa del personale:

- assunzioni:
 - apertura nuove posizioni ex. previdenziali, assicurative, richiesta accentramenti, centro per impiego etc. secondo quanto stabilito dalle disposizioni normative,
 - comunicazione variazioni posizioni ex. previdenziali, assicurative, richiesta accentramenti, centro per impiego etc. secondo le tempistiche stabilite dalla legge,
 - comunicazione assunzione al centro per l'impiego entro i termini di legge.
- proroghe: comunicazione proroga al centro per l'impiego entro i termini di legge;

- trasformazioni: comunicazione al centro per l'impiego della trasformazione di personale entro i termini di legge;
- cessazioni: comunicazione al centro per l'impiego cessazione del personale entro i termini di legge;
- fornitura *format* e modelli lettere/comunicazioni. A titolo esemplificativo e non esaustivo: assunzioni, modifiche contrattuali, cessazioni rapporto di lavoro, predisposizione modulistica per procedura disciplinare, predisposizione modulistica datore di lavoro e dipendente per richiesta anticipo TFR, modulistica richiesta variazione orario di lavoro - *part time/full time* -, predisposizione lettere apprendistato con supporto per relativa stesura del piano formativo, predisposizione lettere *stage* e supporto alla stesura convenzione, predisposizione lettere collaboratori, predisposizione di qualsiasi tipologia di *format* lettere riguardante il rapporto di lavoro;
- predisposizione modulistica dichiarativa da fornire ai dipendenti (es. detrazioni fiscali);
- predisposizione documenti vari (dichiarazioni e certificazioni);
- malattie:
 - richiesta visite fiscali,
 - comunicazione degli esiti delle visite fiscali.
- gestione amministrativa delle convenzioni categorie protette;
- adempimenti amministrativi di gestione dei contratti di distacco del personale CSEA presso altri Enti e società.

[R.29] L'Appaltatore dovrà, inoltre, erogare le seguenti attività di specifico riferimento al contesto CSEA:

- supporto interpretazione circolare MEF contenente le istruzioni per la compilazione del Conto Annuale;
- Premio di risultato annuale:
 - supporto nella redazione dell'accordo PRA,
 - deposito accordo Premio di risultato sul portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- Attività sindacale (CCNL Dirigenti Industria e CCNL lavoratori addetti al settore elettrico):
 - supporto nella redazione degli accordi sindacali di secondo livello,
 - supporto nelle relazioni industriali,
 - supporto nella preparazione documentazione attività sindacali con relativi prospetti di costo,

- deposito accordi sindacali di secondo livello sul portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- *Smart Working*:
 - adempimenti legati allo *smart working* come istituto ordinario,
 - aggiornamenti sulla normativa di riferimento da applicare,
 - inoltro file excel massivo e singolo al MLPS dei beneficiari dello *smart working*, incluse proroghe.

[R.30] Con riferimento alla pareristica, inclusa nel servizio di consulenza del lavoro, l'Appaltatore potrà fornire pareri in risposta ad un numero massimo di 20 (venti) quesiti al mese (a prescindere dal tempo necessario alla relativa formulazione), nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 7.

[R.31] L'Appaltatore dovrà fornire risposta a due distinte tipologie di quesiti, **“ordinario”** e **“prioritario”**, classificati in base al differente tempo di risposta che dovrà essere garantito all'Ente (cfr. § 7). Con il solo fine di aiutare il Concorrente nella formulazione della propria Offerta e senza che ciò rappresenti alcun vincolo o limitazione per la CSEA che pertanto, entro il limite massimo di 20 (venti) quesiti mensili potrà richiedere qualsiasi tipologia di parere senza che l'Appaltatore possa avere nulla a pretendere o obiettare, si stima che il 50 (cinquanta per cento) dei quesiti abbiano carattere “ordinario”. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si specificano inoltre le seguenti situazioni rientranti nella casistica sopra menzionata di quesito “prioritario”: eventuali accertamenti ispettivi, vertenze di lavoro, infortunio grave sul lavoro, supporto di tipo giuridico normativo, etc.

[R.32] Tutte le attività di cui alla presente sezione sono remunerate a corpo, in funzione delle effettive necessità manifestate dall'Ente, ricomprendendo, altresì, il servizio di pareristica declinato al precedente paragrafo.

[R.33] Costituirà obbligo dell'Appaltatore erogare:

- con cadenza bimestrale, a partire dalla *“data di avvio dei servizi a regime”*, sessioni di *follow-up* formativo per il personale tecnico dell'Ente in merito alle principali novità giuslavoristiche.

Tutti i servizi espressi si intendono interamente compresi nel prezzo offerto dal Concorrente per i servizi oggetto della presente sezione (i.e. consulenza del lavoro).

4.3. Servizi di supporto specialistico

[R.34] L'Appaltatore dovrà erogare un servizio di supporto specialistico di natura consulenziale a seguito di eventuali ed esplicite richieste da parte della CSEA. L'attività di supporto specialistico consiste nello svolgimento di un insieme di attività specialistiche che si dovessero rendere necessarie nel corso

dell'esecuzione del contratto e che non sono incluse nel contratto. L'obiettivo del servizio è quello di disporre di competenze specialistiche sui temi afferenti alla presente iniziativa.

[R.35] Per queste finalità, l'attività, erogata attraverso l'attivazione di specifici obiettivi/progetti aggiuntivi *spot*, deve rappresentare un portafoglio di competenze specialistiche a supporto di attività non prevedibili a priori che possano rendersi necessarie e correlate nell'ambito dell'affidamento.

[R.36] Tale servizio sarà remunerato a misura in funzione delle effettive necessità manifestate dall'Amministrazione e sulla base del prezzo unitario per singola giornata/uomo offerto dal Concorrente.

5. MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI

5.1. Fase di start-up

[R.37] L'Appaltatore dovrà farsi carico della fase di *start-up* consistente nella predisposizione dell'ambiente applicativo, delle configurazioni e dei dati necessari all'erogazione dei servizi (ivi inclusi i relativi test funzionali e prestazionali), anche tenendo conto di tutte le personalizzazioni necessarie alla CSEA.

[R.38] Costituirà compito dell'Appaltatore acquisire i dati storici e le personalizzazioni già presenti nell'attuale infrastruttura di CSEA ed importarli nei propri sistemi, in maniera tale che tutto il patrimonio informativo sia utilizzabile nel sistema proposto.

[R.39] Sarà cura dell'Appaltatore prevedere e concordare con il fornitore uscente tutte le procedure necessarie per il primo caricamento della base dati a partire dai dati registrati sui sistemi preesistenti.

[R.40] L'intera procedura di migrazione sarà a carico dell'Appaltatore, che eseguirà l'attività in piena autonomia con il supporto del Fornitore uscente.

[R.41] L'Appaltatore dovrà eseguire in particolare le seguenti attività:

- analisi di dettaglio delle funzioni richieste e dei servizi da erogare, con particolare attenzione alle esigenze di personalizzazione e scalabilità delle previsioni rappresentate dalla CSEA;
- recupero, trasferimento e caricamento di tutti i dati necessari per tutte le attività di elaborazione paghe, nonché dei dati storici atti a garantire la corretta elaborazione di tutto quanto richiesto compreso il supporto e quantificazioni economiche relative ai periodi antecedenti l'avvio del servizio. In particolare, dovranno essere caricati i dati anagrafici, contrattuali, contabili, previdenziali e della posizione debitoria (quote sindacali, cessioni del quinto e di altre trattenute rateali) dei dipendenti, che allo stato attuale si ritengono esaurienti quanto alla loro analiticità e contenuto;

- messa a punto della componente informatica per l'elaborazione dei dati;
- analisi e caricamento dei dati inerenti malattie ed infortuni incluso i sistemi di calcolo previsti dalla normativa vigente e dai contratti integrativi.

[R.42] Durante la fase di *start-up* l'Appaltatore dovrà predisporre elaborazioni di test complete del calcolo degli stipendi, con ulteriore produzione in parallelo dei cedolini a partire dall'inizio dell'anno di stipula (gennaio). Gli *output* di tali test dovranno essere consegnati alla CSEA.

[R.43] L'Appaltatore dovrà erogare una sessione formativa iniziale al personale tecnico della CSEA in merito ai nuovi servizi e sistemi predisposti con l'obiettivo di illustrare sia le applicazioni pratiche di tutte le funzioni operative del sistema installato e le modalità di corretto utilizzo del servizio sia le funzioni di sicurezza e riservatezza dei dati e delle procedure relative alla connettività e allo scarico delle copie degli archivi che dovranno essere conservati dalla CSEA (la sessione formativa sarà erogata con tempistiche da concordare con l'Ente).

[R.44] La fase di *start-up* si concluderà con la sottoscrizione del **“verbale di consegna”** dei servizi, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7.

[R.45] La **data di avvio dei servizi a regime** coincide con la data di sottoscrizione del **“verbale di consegna”**.

[R.46] L'incompleta esecuzione delle attività previste nella fase di *start-up* costituisce causa per la rescissione unilaterale del Contratto da parte della CSEA.

[R.47] L'Amministrazione si rende disponibile a supportare e coadiuvare l'Appaltatore nel programmare ed attuare tutte le attività riguardanti la fase di affiancamento con il Fornitore uscente.

[R.48] Costituirà obbligo dell'Appaltatore redigere un **“Piano di presa in carico dei servizi”** (nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7) nel quale dovrà indicare, relativamente alla fase di *start-up*:

- elenco sintetico e dettaglio delle attività previste,
- diagramma temporale delle attività (con indicazione della durata di ciascuna singola attività),
- matrice ruoli-responsabilità delle figure professionali dell'Appaltatore coinvolte e rapporti con i referenti della CSEA.

[R.49] Il **“Piano di presa in carico dei servizi”** dovrà essere approvato dalla CSEA che si riserva di chiederne modifiche e/o integrazioni.

[R.50] Durante tutta la fase di *start-up* costituirà obbligo per l'Appaltatore consegnare alla CSEA, con cadenza almeno quindicinale, la documentazione atta a dimostrare lo stato di avanzamento lavori, motivando gli eventuali scostamenti dalla tempistica indicata nel **“Piano di presa in carico dei servizi”**.

5.2. Phase-Out

- [R.51] Entro la scadenza del Contratto l'Appaltatore dovrà impegnarsi a supportare in modo adeguato l'Amministrazione nelle fasi di passaggio di consegne ad un nuovo eventuale Fornitore (subentrante).
- [R.52] L'Appaltatore dovrà a tal fine impegnarsi a non recare all'Ente alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato della tecnologia e delle situazioni contingenti, garantendo pertanto la propria massima collaborazione al fine di agevolare la presa in carico dei servizi da parte del nuovo Fornitore, fino alla completa migrazione di tutti i servizi oggetto del Contratto.
- [R.53] In particolare, l'Appaltatore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale Fornitore, includente la possibilità di un affiancamento operativo da svolgersi presso la/e propria/e sede/i di erogazione del servizio, avente una durata di 120 (centoventi) giorni solari. Tale periodo coinciderà con la fase terminale del Contratto, salvo esigenze diverse che la CSEA si riserva di comunicare con congruo anticipo nella parte terminale dello stesso.
- [R.54] L'Appaltatore si impegna a garantire all'Ente e al nuovo Fornitore subentrante:
- la disponibilità degli archivi contenenti tutti i dati raccolti ed elaborati durante lo svolgimento del servizio;
 - tutto il *Know-how* necessario ai fini della presa in carico degli archivi stessi;
 - la documentazione, i manuali e la reportistica prodotta ed utilizzata.
- [R.55] Costituirà pertanto obbligo dell'Appaltatore, all'atto della cessazione del Contratto, trasferire in un formato concordato congiuntamente, l'intero contenuto dei dati storicizzati e gestiti come a titolo puramente esplicativo e non esaustivo:
- anagrafica del personale e dati aziendali, anche di carattere organizzativo;
 - elementi retributivi erogati e trattenute effettuate;
 - dettaglio dichiarazioni contributive e fiscali;
 - dettaglio dei trattamenti fiscali operati;
 - prospetti con evidenza dei residui elementi differiti (ferie, permessi, TFR);
 - transazioni relative alle presenze/assenze e relativi giustificativi;
 - dati e documenti relativi alle gestioni previdenziali e assistenziali;
 - dati collaterali relativi al servizio svolto.

6. HELP DESK

- [R.56] L'Appaltatore dovrà predisporre una struttura operativa dedicata a svolgere attività di *Help Desk* a supporto degli uffici tecnici, individuati dalla CSEA, in caso di segnalazione di problematiche inerenti all'erogazione dei servizi oggetto del presente Documento.

- [R.57] L'*Help Desk* dovrà provvedere a:
- proporre soluzione a problemi pratici, di natura previdenziale, fiscale, giuridica e contabile, qualora il problema sorga in relazione a prestazioni e servizi erogati dall'Appaltatore;
 - risolvere problematiche emerse in relazione ad errori di calcolo che comportino non conformità dei dati elaborati rispetto agli *input* inoltrati dall'Ente e alla normativa vigente.
- [R.58] Tramite l'*Help Desk* il Fornitore dovrà inoltre erogare un servizio di assistenza continua alla DPS in relazione alla gestione di problematiche specifiche legate ai rapporti di lavoro, nonché un servizio di supporto e assistenza alla DAF con particolare riguardo alle attività di contabilizzazione, quadratura e controllo delle registrazioni inerenti al costo del personale dipendente.
- [R.59] L'*Help Desk* dovrà essere raggiunto tramite chiamata telefonica su una numerazione predisposta dall'Appaltatore.
- [R.60] Il servizio di *Help Desk* dovrà essere erogato e reso disponibile nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 07.30 alle 19.30.
- [R.61] Il servizio di *Help Desk* dovrà essere erogato nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 7.

7. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA

La presente sezione contiene:

- le **definizioni dei parametri di SLA** richiesti dall'Ente tramite i quali viene misurata la qualità di servizio prestata dall'Appaltatore e delle relative metriche di calcolo da utilizzare per la suddetta misurazione (cfr. § 7.1);
- i **valori garantiti (SLA target)** che l'Appaltatore dovrà garantire per ciascun parametro di SLA previsto, pena l'applicazione delle penali individuate (cfr. § 7.2);
- le **penali** da applicarsi all'Appaltatore in caso di mancato rispetto dei SLA target definiti e le relative metriche da utilizzare per il calcolo (cfr. § 7.3);
- i **report** per il monitoraggio della qualità di servizio che l'Appaltatore dovrà produrre e consegnare alla CSEA con periodicità mensile (cfr. § 7.4).

7.1. Service Level Agreement

- [R.62] Costituirà obbligo dell'Appaltatore il rispetto dei *Service Level Agreement* descritti nella presente sezione.

[R.63] Nella Tabella seguente sono riportate le definizioni relative ai parametri di SLA utilizzati per la misurazione del livello della qualità che dovrà essere garantita dall'Appaltatore:

ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
SLA_I_1	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di presa in carico dei servizi	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula e la data di termine della fase di <i>start-up</i> (coincidente con la data di firma del “verbale di consegna”)
SLA_I_2	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula e la data di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”
SLA_I_3	Fase di <i>Start-up</i> (cfr. § 5.1)	Tempo di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi”	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta di modifiche avanzate dalla CSEA con riferimento al “Piano di presa in carico dei servizi” e la data di consegna della versione aggiornata del suddetto Piano
SLA_I_4	Servizi di <i>payroll</i> (cfr. § 4.1)	Errori nell'elaborazione dei cedolini	È definito come il numero di errori mensili commessi dall'Appaltatore nella elaborazione dei cedolini
SLA_I_5	Servizi di <i>payroll</i> (cfr. § 4.1)	Ritardo nell'elaborazione dei cedolini	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra la data effettiva di elaborazione dei cedolini (con riferimento al 100% di quelli necessari) e la data concordata con l'Ente
SLA_I_6	Servizi di <i>payroll</i> (cfr. § 4.1)	Ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l'F24	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra la data effettiva di fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l'F24 e la data concordata con l'Ente
SLA_I_7	Servizi di <i>payroll</i> (cfr. § 4.1)	Errori nell'elaborazione dei dichiarativi, nei tabulati riepilogativi e per gli F24	È definito come il numero di errori mensili commessi dall'Appaltatore nell'elaborazione dei dichiarativi, nei tabulati riepilogativi e per gli F24

ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
SLA_I_8	Servizi di consulenza del lavoro (cfr. § 4.2)	Tempo di risposta ad un quesito "ordinario"	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra l'istante della richiesta di parere avanzata dalla CSEA (quesito "ordinario") e l'istante di formulazione della risposta da parte dell'Appaltatore
SLA_I_9	Servizi di consulenza del lavoro (cfr. § 4.2)	Tempo di risposta ad un quesito "prioritario"	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante della richiesta di parere avanzata dalla CSEA (quesito "prioritario") e l'istante di formulazione della risposta da parte dell'Appaltatore
SLA_I_10	Help Desk (cfr. § 6)	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	È definito come il rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall'Help Desk entro il tempo di 60 (sessanta secondi) e il numero complessivo delle chiamate ricevute dall'Help Desk, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel [R.60]
SLA_I_11	Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 9)	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il primo giorno di indisponibilità del Rappresentante dell'Appaltatore e la data di comunicazione alla CSEA del nominativo del sostituto
SLA_I_12	Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 9)	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la richiesta di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore avanzata dalla CSEA e la data di comunicazione all'Ente del nominativo del sostituto
SLA_I_13	Report di monitoraggio degli SLA (cfr. § 7.4)	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 5° (quinto) giorno di ciascun mese e la data di ricezione del "Report di monitoraggio degli SLA" redatto dall'Appaltatore e riferito al mese precedente

7.2. SLA target

[R.64] Per ciascuno dei parametri di SLA sopra elencati, la tabella seguente indica i valori che l'Appaltatore dovrà garantire (SLA target):

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	SLA target
SLA_I_1	Tempo di presa in carico dei servizi	60 (sessanta) giorni solari
SLA_I_2	Tempo di consegna del "Piano di presa in carico dei servizi"	5 (cinque) giorni solari
SLA_I_3	Tempo di modifica del "Piano di presa in carico dei servizi"	3 (tre) giorni solari
SLA_I_4	Errori nell'elaborazione dei cedolini	0 (zero) errori
SLA_I_5	Ritardo nell'elaborazione dei cedolini	0 (zero) giorni lavorativi
SLA_I_6	Ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l'F24	0 (zero) giorni lavorativi
SLA_I_7	Errori nell'elaborazione dei dichiarativi, nei tabulati riepilogativi e per gli F24	0 (zero) errori
SLA_I_8	Tempo di risposta ad un quesito "ordinario"	3 (tre) giorni lavorativi
SLA_I_9	Tempo di risposta ad un quesito "prioritario"	1 giorno lavorativo
SLA_I_10	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	≤ 0,1 %
SLA_I_11	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	1 (un) giorno solare
SLA_I_12	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	2 (due) giorni solari
SLA_I_13	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	giorni solari concordati

7.3. Penali

[R.65] In caso di mancato rispetto dei SLA target di cui al requisito precedente, la CSEA, a tutela della qualità della fornitura e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e alle previsioni contrattuali, applicherà le penali il cui importo è calcolato secondo le metriche specificate nella tabella seguente:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
SLA_I_1	Tempo di presa in carico dei servizi	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) Euro

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
SLA_I_2	Tempo di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) Euro
SLA_I_3	Tempo di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi”	Per ciascun giorno solare di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) Euro
SLA_I_4	Errori nell’elaborazione dei cedolini	Per ciascun errore rilevato rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,1% (zero virgola uno per cento) dell’importo mensile previsto per il servizio
SLA_I_5	Ritardo nell’elaborazione dei cedolini	Per ciascun giorno di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,2% (zero virgola due per cento) dell’importo mensile previsto per il servizio
SLA_I_6	Ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l’F24	Per ciascun giorno di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,5% (zero virgola cinque per cento) dell’importo mensile previsto per il servizio
SLA_I_7	Errori nell’elaborazione dei dichiarativi, nei tabulati riepilogativi e per gli F24	Per ciascun errore rilevato rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,1% (zero virgola uno per cento) dell’importo mensile previsto per il servizio
SLA_I_8	Tempo di risposta ad un quesito “ordinario”	Per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) Euro
SLA_I_9	Tempo di risposta ad un quesito “prioritario”	Per ciascuna ora di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
SLA_I_10	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	Per ciascuno scostamento di 0,1 (zero virgola uno) punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
SLA_I_11	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 200 (duecento) €
SLA_I_12	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 200 (duecento) €
SLA_I_13	Tempo di consegna del “Report di monitoraggio degli SLA”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €

all'Appaltatore.

7.3.1. Modalità di contestazione delle penali

[R.66] In caso di contestazione di un evento di mancato rispetto di uno o più *SLA target*, l'Appaltatore è consapevole che sarà applicata la procedura di seguito descritta:

- la CSEA contesterà per iscritto all'Appaltatore gli eventuali inadempimenti contrattuali (superamento dei valori soglia) rilevati che daranno luogo all'applicazione delle penali indicate;
- a seguito della notifica di contestazione dell'inadempimento, l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto all'Ente eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della predetta notifica;
- qualora le predette deduzioni non pervengano alla CSEA nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima, a giustificare l'inadempimento, saranno applicate all'Appaltatore le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

[R.67] La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

[R.68] Le penali saranno trattenute dalle fatture in corso di liquidazione fino a concorrenza degli importi delle stesse, ovvero, se superiori, dal deposito cauzionale, senza ulteriore diffida, accertamento o procedimento giudiziale. L'Appaltatore sarà in questo caso tenuto a emettere idonea documentazione contabile (es. nota di credito).

[R.69] L'Amministrazione potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci percento) dell'importo/valore massimo complessivo del Contratto, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

[R.70] Qualora la penale fosse detratta dalla cauzione, l'Appaltatore dovrà reintegrare il relativo importo entro il termine fissato dalla CSEA. È fatta salva la facoltà dell'Ente di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale, con riserva di trattenere quanto dovuto sui pagamenti che risultassero ancora dovuti o incamerando il deposito cauzionale.

7.4. Reportistica

[R.71] L'Appaltatore dovrà consegnare alla Committente, con periodicità mensile, un *report* (i.e. **"Report di monitoraggio degli SLA"**) contenente le seguenti informazioni di dettaglio in merito agli

SLA definiti e sopra descritti. Il *report* dovrà contenere, per ciascun parametro di SLA, almeno le informazioni di dettaglio riportate nella tabella seguente:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del <i>report</i> mensile
SLA_I_1	Tempo di presa in carico dei servizi	Il <i>report</i> mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • data di stipula del Contratto, • data di firma del “<i>verbale di consegna</i>”, • calcolo analitico del parametro “<i>Tempo di presa in carico dei servizi</i>”
SLA_I_2	Tempo di consegna del “ <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> ”	Il <i>report</i> mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • data di stipula del Contratto, • data consegna del “<i>Piano di presa in carico dei servizi</i>”, • calcolo analitico del parametro “<i>Tempo di consegna del “Piano di presa in carico dei servizi”</i>”
SLA_I_3	Tempo di modifica del “ <i>Piano di presa in carico dei servizi</i> ”	Il <i>report</i> mensile (con esclusivo riferimento al primo) dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • data di richiesta di modifica del “<i>Piano di presa in carico dei servizi</i>”, • data di consegna della nuova versione del “<i>Piano di presa in carico dei servizi</i>”, • calcolo analitico del parametro “<i>Tempo di modifica del “Piano di presa in carico dei servizi”</i>”
SLA_I_4	Errori nell’elaborazione dei cedolini	Il <i>report</i> dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • numero degli errori commessi nel mese di riferimento, • tipologia degli errori commessi, • calcolo analitico del parametro “<i>Errori nell’elaborazione dei cedolini</i>”
SLA_I_5	Ritardo nell’elaborazione dei cedolini	Il <i>report</i> dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per l’elaborazione dei cedolini, • data effettiva di elaborazione dei cedolini, • calcolo analitico del parametro “<i>Ritardo nell’elaborazione dei cedolini</i>”
SLA_I_6	Ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l’F24	Il <i>report</i> dovrà contenere: <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per la consegna dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l’F24, • data effettiva di consegna dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l’F24, • calcolo analitico del parametro “<i>Ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l’F24</i>”
SLA_I_7	Errori nell’elaborazione dei dichiarativi, nei	Il <i>report</i> dovrà contenere:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
	tabulati riepilogativi e per gli F24	<ul style="list-style-type: none"> • numero degli errori commessi nel mese di riferimento, • tipologia degli errori commessi, • calcolo analitico del parametro “Errori nell’elaborazione dei dichiarativi, nei tabulati riepilogativi e per gli F24”
SLA_I_8	Tempo di risposta ad un quesito “ordinario”	<p>Per ciascun quesito “ordinario” formulato dall’Amministrazione, il report dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • istante di formulazione del quesito, • istante di risposta al quesito (formulazione del parere) da parte dell’Appaltatore, • calcolo analitico del parametro “Tempo di risposta ad un quesito “ordinario””
SLA_I_9	Tempo di risposta ad un quesito “prioritario”	<p>Per ciascun quesito “prioritario” formulato dall’Amministrazione, il report dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • istante di formulazione del quesito, • istante di risposta al quesito (formulazione del parere) da parte dell’Appaltatore, • calcolo analitico del parametro “Tempo di risposta ad un quesito “prioritario””
SLA_I_10	Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk	<p>Il report dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall’Help Desk entro il tempo di 60 (sessanta secondi), • numero complessivo delle chiamate ricevute dall’Help Desk, • calcolo analitico del parametro “Tasso di indisponibilità del servizio di Help Desk”
SLA_I_11	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data di indisponibilità del Rappresentante dell’Appaltatore • data di comunicazione alla CSEA del nominativo del sostituto • calcolo analitico del parametro “Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell’Appaltatore”
SLA_I_12	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data di richiesta di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore avanzata dall’Ente • data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto • calcolo analitico del parametro “Tempo di sostituzione del Rappresentante dell’Appaltatore”

8. GESTIONE DELLE ESCALATION

[R.72] Con il fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi resi, l'Appaltatore dovrà dotarsi all'interno della propria organizzazione di **procedure di escalation** che avranno l'obiettivo di coinvolgere le corrette figure professionali nonché gli idonei riferimenti decisionali al verificarsi di particolari situazioni di criticità che possono compromettere la regolare esecuzione dei servizi oggetto del Contratto nonché la qualità attesa dall'Ente.

[R.73] Le procedure di *escalation*, che dovranno essere appositamente documentate dall'Appaltatore (e rese disponibili all'Amministrazione in caso di esplicita richiesta) dovranno individuare:

- i casi di innesco delle azioni di *escalation*,
- la presenza di una richiesta dell'Amministrazione non gestita,
- il ripetuto degrado della qualità di servizio concordata, anche a seguito della misura di eventi fuori *SLA* per un tempo prolungato, etc.,
- la tassonomia delle possibili problematiche previste,
- per ciascuna problematica classificata, le azioni da intraprendere sino alla completa rimozione delle cause del problema e al ripristino delle condizioni originali di funzionamento,
- le figure professionali deputate ad intervenire, ciascuna per quanto di propria competenza ed i relativi ambiti di intervento.

[R.74] Ciascun specifico caso di innesco dovrà individuare una specifica procedura di *escalation* da applicare, come a titolo esemplificativo:

- consultazione di un *database* degli errori noti e delle soluzioni apportate,
- coinvolgimento del Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 9) e del referente della Committente,
- convocazione di un *Crisis Team* con competenze trasversali di carattere organizzativo/tecnologico/operativo composto da referenti dell'Appaltatore e referenti dell'Amministrazione. Ciascun intervento del *Crisis Team* dovrà terminare con la redazione di una "Relazione di intervento", contenente informazioni di dettaglio sulle cause e sulle soluzioni individuate, che dovrà sempre essere a disposizione dell'Amministrazione,
- individuazione della causa di degrado ed applicazione delle relative contromisure.

9. RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE

[R.75] È fatto obbligo all'Appaltatore di nominare un proprio **Referente operativo**, denominato "**Rappresentante dell'Appaltatore**", con il compito di costituire il punto privilegiato di contatto verso

l'Ente per tutta la durata del Contratto e di interfacciarsi direttamente con il/i Referente/i da questa nominato/i.

- [R.76] Il Rappresentante dell'Appaltatore è tenuto a relazionarsi tempestivamente con la CSEA, e nello specifico con le persone da esso designate (tramite strumenti individuati dall'Ente: si individua a titolo esemplificativo contatto telefonico).
- [R.77] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà occuparsi di tutte le attività di gestione e coordinamento delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi richiesti, assumendo la responsabilità operativa delle attività in carico all'Appaltatore nei confronti della CSEA.
- [R.78] L'Appaltatore, contestualmente alla stipula del Contratto, dovrà comunicare all'Ente il nominativo, il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail del Rappresentante dell'Appaltatore.
- [R.79] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà possedere un'esperienza di almeno 5 (cinque) anni nel settore dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- [R.80] In caso di assenza o impedimento per cause di forza maggiore del Rappresentante dell'Appaltatore, l'Appaltatore dovrà indicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7.
- [R.81] Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo rivolto dall'Ente nei confronti del Rappresentante dell'Appaltatore si intenderà rivolto all'Appaltatore stesso.
- [R.82] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà informare tempestivamente il Responsabile per la fase di Esecuzione nominato dalla CSEA in merito a tutte le attività inerenti ai servizi erogati.
- [R.83] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di partecipare a incontri regolari con i rappresentanti della CSEA per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del Contratto e ai fini della condivisione di ogni eventuale azione correttiva che si rendesse necessaria al fine della risoluzione di problematiche emerse, nel rispetto dei tempi del progetto e dei livelli di servizio attesi.
- [R.84] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.
- [R.85] Durante tutto il periodo di vigenza contrattuale, l'Ente potrà chiedere la sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore, a seguito del rilevamento di problematiche emerse relativamente allo svolgimento delle sue funzioni. In tale evenienza, e nel rispetto delle tempistiche di cui al § 7, l'Appaltatore dovrà provvedere alla nomina di un adeguato sostituto.

10. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- [R.86] L'Appaltatore provvederà all'emissione di fatture elettroniche, tramite piattaforma SDI, entro il mese successivo a quello in cui matura l'erogazione del corrispettivo per le prestazioni.
- [R.87] Nel caso di mancata fatturazione entro il suddetto termine, la fatturazione dovrà avvenire entro il medesimo termine del mese successivo.

- [R.88] Il corrispettivo relativo ai servizi:
- di **payroll in modalita outsourcing** (cfr. § 4.1), sarà erogato trimestralmente a consuntivo;
 - di **consulenza del lavoro** (cfr. § 4.2), sarà erogato trimestralmente a consuntivo;
 - **di supporto specialistico** (cfr. § 4.3), sarà erogato trimestralmente a consuntivo;
 - relativi alla **fase di start-up** (cfr. § 5.1), sarà erogato per il 30 % (trenta per cento) al momento della chiusura della fase di *start-up* (a seguito della firma del “*verbale di consegna*”) e per il restante 70% (settanta per cento) alla scadenza del Contratto, al termine della fase di affiancamento in uscita (cfr. § 5.2).

- [R.89] La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

Cassa per i servizi energetici e ambientali
Piazza Augusto Imperatore, 32, 00186 Roma
C.F. – 80198650584.

- [R.90] Ai sensi dell’articolo 3 della legge del 13 agosto 2010, n. 136, su ogni singola fattura dovranno essere indicati il numero di CIG comunicato dalla CSEA, il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture medesime, con il relativo codice IBAN e le generalità e il codice fiscale della persona delegata a operare sul conto corrente medesimo.

- [R.91] Si applica lo *split payment*. Il Codice Univoco per la fatturazione elettronica è UFVE7Y.

- [R.92] In caso di ritardo dei pagamenti, in deroga all’articolo 5 del decreto legislativo del 9 ottobre 2022, n. 231, le parti concordano che l’interesse dovuto sia commisurato al saggio legale vigente ex articolo 1284 codice civile.

II. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- [R.93] L’Appaltatore sarà designato quale Responsabile del Trattamento dei dati personali da parte della CSEA ai sensi dell’articolo 28 del Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, recante la disciplina europea per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (in seguito “Regolamento UE 2016/679”).

- [R.94] A sua volta l’Appaltatore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come “autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo del 30 giugno 200, n.196, come emendato ai sensi del Regolamento UE 2016/679e del decreto legislativo del 10 agosto 2018, n.101”.

[R.95] L'Appaltatore dovrà assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare e sarà tenuto a:

- adottare misure tecniche, informatiche, procedurali, fisiche ed organizzative idonee ad assicurare e dimostrare la conformità al Regolamento UE 2016/679 delle attività di trattamento svolte;
- garantire l'osservanza dei criteri di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita;
- garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza delle informazioni oggetto di trattamento, così da prevenire o minimizzare i rischi di distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o di accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trattati;
- fornire idonea informativa (ex articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679) agli interessati;
- evitare di raccogliere presso gli interessati dati diversi da quelli indicati dal Titolare;
- assicurare la massima cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e alle regole di corretta gestione del dato personale.

[R.96] L'Appaltatore s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione dovrà avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.

[R.97] In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, l'Appaltatore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo.

[R.98] Nel caso in cui si renda necessario un trasferimento di Dati Personali al di fuori dell'Unione europea per l'erogazione di servizi connessi al contratto – da intendersi anche come accesso ai dati da un paese terzo – l'Appaltatore, previa specifica autorizzazione della Amministrazione, potrà procedere al trasferimento dei dati da o verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'Unione europea che sia coperta da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 45 del Regolamento UE 2016/679 o da altre garanzie adeguate di cui agli articoli 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 46, par. 2, lett. c) del Regolamento UE 2016/679, utilizzo delle norme vincolanti d'impresa *Binding Corporate Rules* - BCR), fatta salva la necessità valutata preventivamente tra le parti di adottare eventuali misure supplementari per garantire l'efficacia di tali garanzie.

[R.99] Nel caso di servizi di assistenza da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato dovranno essere opportunamente anonimizzati a cura dell'Appaltatore.

12. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

[R.100] L'Appaltatore, sia nella fase di *start-up* sia nella fase di esecuzione del Contratto, dovrà impegnarsi a collaborare con il Fornitore Aggiudicatario del Lotto 2 della Gara e a presenziare, a seguito di esplicita richiesta da parte dell'Ente, a riunioni periodiche di coordinamento.

[R.101] La compilazione e trasmissione dei documenti dei servizi richiesti è sotto la diretta responsabilità dell'Appaltatore, il quale sarà tenuto al risarcimento diretto alla CSEA in caso di multe/oneri che dovessero essere applicati per ritardi, errori di compilazione e simili.

[R.102] Per eventuali errori dovuti ad un non perfetto funzionamento delle procedure, sarà a carico dell'Appaltatore l'immediato rifacimento dell'elaborazione errata, senza che egli potrà avere nulla a che pretendere a carico dell'Ente.

[R.103] L'Appaltatore sarà responsabile di ogni danno che possa derivare, alla CSEA e/o a terzi, dagli adempimenti assunti con l'accettazione del presente Capitolato.

[R.104] È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'erogazione dei servizi con sua decisione, unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Amministrazione o si registrino ritardi nei pagamenti dovuti al medesimo. La sospensione o il ritardo nell'erogazione dei servizi per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per colpa dell'Appaltatore, qualora lo stesso, dopo la diffida a riprendere l'erogazione entro il termine intimato a mezzo PEC, non abbia ottemperato. In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

[R.105] L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione con riferimento all'avvio dell'esecuzione del Contratto. Qualora l'Appaltatore non adempia, è espressamente prevista la facoltà di procedere alla risoluzione contrattuale.

[R.106] Con la stipula del Contratto e per tutta la durata del medesimo, l'Appaltatore si assume ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

13. ALLEGATI

- Allegato 1: *Template* SEPA Stipendi
- Allegato 2: *Template* Riepilogo collaboratori e dipendenti

- Allegato 3: *Template* TFR
- Allegato 4: Trattenuta Finanziamento ARCA
- Allegato 5: Conto Annuale MEF
- Allegato 6: *Template* INAIL
- Allegato 7: *Template* Piano di rientro Prestiti ARCA