

## **Capitolato d'oneri del servizio di gestione biennale dello Sportello On-line del Comune di Monopoli.**

### **Articolo 1 - Oggetto.**

L'incarico ha per oggetto la gestione pluriennale dello Sportello On-line, le cui attività saranno espletate negli spazi riservati all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Monopoli e, qualora l'amministrazione lo ritenesse opportuno, anche attraverso la sede operativa del soggetto prestatore del servizio.

### **Articolo 2 - Durata dell'incarico.**

La durata dell'incarico di gestione del servizio è fissata in anni 2 (due), decorrenti dalla data di firma della convenzione.

Alla scadenza anzidetta, il rapporto si intende risolto di diritto senza alcun obbligo di disdetta da parte dell'amministrazione comunale.

### **Articolo 3 - Attività oggetto del servizio.**

Nel funzionamento dello Sportello dovranno essere garantite le seguenti attività:

- aggiornamento quotidiano dei contenuti legati alla rete civica della città;
- sostegno al personale comunale per la comunicazione istituzionale on-line (utilizzo dei software che si interfacciano con la rete civica); assistenza all'utilizzo delle caselle di posta elettronica;
- sostegno alle associazioni e alle scuole per la comunicazione on-line;
- promozione sulla rete civica, attraverso appositi spazi, delle attività promosse e delle informazioni raccolte dalla rete degli Sportelli;
- progettazione, in collaborazione con gli uffici del Comune, di servizi interattivi (come il pagamento on line di tasse, tributi, iscrizione a scuole, richieste di servizi a domanda individuale);
- gestione operativa dello sportello On-line per l'erogazione di informazioni relative ai contenuti della rete civica (gestione delle procedure, delle banche dati, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza on-line, raccolta e gestione dei reclami attraverso la rete);
- cogestione del front-office in collaborazione con il personale dell'Ente per un minimo di 900 ore annue.

### **Articolo 4 - Modalità di svolgimento delle attività.**

Lo sportello dovrà rivolgersi prevalentemente ai cittadini che utilizzano la rete.

Gli orari e i giorni di funzionamento dello Sportello On-line saranno concordati periodicamente tra l'amministrazione comunale ed il soggetto incaricato, comunque nei termini previsti dal presente disciplinare.

L'attività sarà svolta con autonomia gestionale da parte del prestatore del servizio con il coordinamento del Dirigente comunale responsabile del servizio URP o da un suo delegato.

Tra il personale dell'Ente e gli operatori del soggetto affidatario del servizio non sussiste nessun rapporto gerarchico.

### **Articolo 5 - Oneri a carico del soggetto incaricato.**

Il soggetto incaricato è tenuto a garantire all'amministrazione la continuità del servizio sia in termini di tempo che di qualità della prestazione, pena la risoluzione del rapporto. Qualsiasi modificazione delle modalità di prestazione del servizio che possano influire sulla qualità dello stesso, devono essere preventivamente autorizzate dal Dirigente del servizio URP, pena la risoluzione del rapporto.

Sono, altresì, a carico dell'associazione:

- apertura, chiusura e sorveglianza della struttura e delle strumentazioni utilizzate durante l'orario dello Sportello;
- costituzione di:
  - o polizza assicurativa che garantisca gli operatori contro gli infortuni e malattie connessi con lo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
  - o polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile verso terzi riveniente dallo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione con massimale almeno pari ad euro 250.000,00;
  - o polizza assicurativa a copertura dei danni ai beni mobili ed immobili offerti in dotazione dall'amministrazione al soggetto prestatore del servizio e causati da accertata colpa o imperizia degli operatori soci del prestatore del servizio con massimale almeno pari ad euro 250.000,00.
- esecuzione del servizio conformemente a tutte le condizioni previste dal presente disciplinare;
- spese di gestione non direttamente connesse all'utilizzo della struttura o di strumentazioni offerte in dotazione dall'amministrazione comunale.

### **Articolo 6 - Oneri a carico dell'amministrazione.**

Per lo svolgimento del servizio l'amministrazione comunale assicura:

- fornitura di spazi idonei e di tutta la strumentazione per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio;
- rimborso degli oneri relativi alla copertura assicurativa di cui all'articolo 5;
- favorire tramite l'URP la più ampia integrazione del servizio nella rete degli interventi inerenti la comunicazione.

### **Articolo 7 - Modalità di erogazione del corrispettivo**

Il corrispettivo economico per il servizio prestato dal soggetto incaricato sarà liquidato semestralmente con provvedimento del Dirigente competente.

### **Articolo 8 - Divieto di cessione.**

L'associazione incaricata non potrà cedere la gestione di quanto forma oggetto del presente disciplinare.

### **Articolo 9 - Recesso.**

Le parti potranno recedere unilateralmente dal rapporto.

L'amministrazione comunale, è in facoltà recedere dal contratto in qualsiasi momento, in tutto o in parte, in caso di gravi e/o reiterate inadempienze da parte del soggetto incaricato, tali da compromettere il funzionamento del servizio stesso, di non ottemperanza del soggetto

medesimo al complesso degli impegni assunti, di verifica e perdurante inadeguatezza degli operatori impegnati con riferimento alle indicazioni organizzative date dall'amministrazione comunale in conformità al presente disciplinare.

Costituirà, inoltre, motivo di recesso la cancellazione dell'associazione dal rispettivo registro, albo o anagrafe, regionale o nazionale.

Il soggetto incaricato, è in facoltà recedere dal contratto previo preavviso di mesi 4 (quattro).

**Art. 10 - Verifica della qualità delle prestazioni.**

L'amministrazione con cadenza semestrale prima dell'erogazione del corrispettivo provvederà a cura del Dirigente del servizio URP o di un suo delegato, a produrre apposita relazione da cui si evinca il rendiconto delle prestazioni rese connesso ad un giudizio sulla qualità delle stesse, anche attivando sistemi di registrazione del grado di soddisfacimento dell'utenza.