

## **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA  
PIATTAFORMA WELFARE AZIENDALE E DEI RELATIVI SERVIZI DI WELFARE IN  
FAVORE DEI DIPENDENTI DELLA CASSA ITALIANA DI PREVIDENZA ED ASSISTENZA  
DEI GEOMETRI LIBERI PROFESSIONISTI**

**CODICE IDENTIFICATIVO (C.I.G.): BCA3AE20C3**

## Sommario

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| PREMESSE E CONTESTO DI RIFERIMENTO .....                       | 3  |
| 1. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO .....                         | 4  |
| 1.1 Oggetto del servizio .....                                 | 4  |
| 1.2 Durata dell'appalto.....                                   | 5  |
| 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....                               | 5  |
| 2.1 Articolazione del servizio .....                           | 5  |
| 2.2 Requisiti funzionali della piattaforma welfare .....       | 7  |
| 2.3 Network degli esercenti convenzionati.....                 | 8  |
| 2.4 Assistenza e supporto operativo.....                       | 8  |
| 2.5 Reportistica e monitoraggio .....                          | 9  |
| 2.6 Sicurezza informatica e protezione dei dati personali..... | 9  |
| 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....                    | 10 |
| 3.1 Tempi di esecuzione e attivazione del servizio.....        | 10 |
| 3.2 Collaudo e avvio piattaforma .....                         | 11 |
| 3.3 Modalità operative e flussi di lavoro .....                | 12 |
| 3.3 Coordinamento con la Stazione Appaltante .....             | 13 |
| 4. CONTROLLO QUALITÀ E CONFORMITÀ.....                         | 14 |
| 5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E MODALITÀ DI MONITORAGGIO .....  | 14 |
| 6. SOGGETTI REFERENTI.....                                     | 15 |
| 7. CLAUSOLA REVISIONE PREZZI .....                             | 16 |
| 8. PENALI .....                                                | 16 |
| 9. RISOLUZIONE E RECESSO .....                                 | 17 |

## PREMESSE E CONTESTO DI RIFERIMENTO

---

La Cassa Italiana di Previdenza ed Assistenza dei Geometri Liberi Professionisti (di seguito anche “Cassa”) è un ente di diritto privato istituito nel 1955 con finalità previdenziali e assistenziali nei confronti dei Geometri liberi professionisti. A decorrere dal 1° gennaio 1995, la Cassa ha assunto natura giuridica privata, mantenendo le proprie funzioni istituzionali di gestione delle forme di previdenza e assistenza obbligatorie e integrative della categoria, e conta attualmente circa 70.000 iscritti.

La Cassa eroga prestazioni previdenziali quali pensioni di vecchiaia, anzianità, inabilità, invalidità, reversibilità e indirette, nonché prestazioni assistenziali a favore degli iscritti e dei pensionati, sviluppando altresì un sistema di welfare integrato a sostegno della categoria professionale. Nell’ambito di tale sistema rientrano anche iniziative di assistenza sanitaria integrativa e ulteriori misure di welfare a favore degli iscritti e dei beneficiari.

Nell’ambito della propria organizzazione interna e delle politiche di valorizzazione del capitale umano, la Cassa promuove iniziative di welfare aziendale destinate al proprio personale dipendente, finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo, alla conciliazione vita-lavoro e al sostegno delle esigenze personali e familiari dei lavoratori.

Con la presente procedura, la Cassa intende affidare il servizio di gestione della piattaforma welfare aziendale e delle connesse attività di erogazione e gestione dei benefici welfare destinati ai dipendenti.

Per ulteriori informazioni relative alle attività istituzionali della Cassa si rinvia al sito web:  
<https://www.cassageometri.it/it/cassa>

## 1. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

---

### 1.1 Oggetto del servizio

---

Il presente Capitolato disciplina le condizioni, le caratteristiche tecniche e le modalità di esecuzione relative alla procedura aperta per l'affidamento ad un unico operatore economico, del servizio di gestione della piattaforma welfare aziendale e dei relativi servizi di *welfare* in favore dei dipendenti della Cassa.

Il servizio ha ad oggetto la gestione integrata del sistema di welfare aziendale mediante una piattaforma informatica comprensiva delle attività di gestione operativa, amministrativa, contabile e di monitoraggio dei benefici welfare destinati al personale dipendente.

La piattaforma costituisce lo strumento tecnologico funzionale alla gestione del servizio e non costituisce autonoma prestazione rispetto al servizio di welfare aziendale complessivamente erogato.

Si precisa che l'Aggiudicatario svolgerà attività di gestione operativa, amministrativa e tecnologica del servizio welfare aziendale, senza assumere funzioni di intermediazione finanziaria o gestione autonoma di disponibilità economiche proprie della Stazione Appaltante.

I crediti welfare assegnati ai dipendenti restano nella piena titolarità e disponibilità della Cassa sino al momento della relativa fruizione da parte degli utenti beneficiari.

L'Aggiudicatario opererà quale soggetto gestore della piattaforma e delle funzionalità connesse all'erogazione dei servizi welfare, garantendo la corretta contabilizzazione, tracciabilità e rendicontazione delle operazioni effettuate.

Il servizio dovrà garantire ai dipendenti beneficiari la fruizione dei beni e servizi previsti dal piano di welfare aziendale della Cassa, nel rispetto della normativa vigente, assicurando sicurezza, tracciabilità, continuità operativa, accessibilità e adeguati livelli qualitativi.

Il servizio ha l'obiettivo di:

- garantire l'erogazione dei benefici welfare ai dipendenti;
- assicurare la gestione centralizzata dei crediti welfare;
- consentire la fruizione di beni e servizi welfare secondo le regole definite dalla Cassa;
- garantire la tracciabilità delle operazioni e la rendicontazione delle attività;
- assicurare elevati standard di sicurezza, affidabilità e continuità del servizio;
- supportare la Cassa nella gestione amministrativa e operativa del piano welfare.

Sono comprese nell'appalto tutte le prestazioni necessarie a garantire la completa ed esatta esecuzione del servizio di welfare aziendale secondo le caratteristiche tecniche, qualitative e funzionali stabilite nel presente Capitolato.

Il presente documento definisce inoltre le prescrizioni tecniche e operative che l'operatore economico aggiudicatario (di seguito anche "*Fornitore*" o "*Aggiudicatario*") sarà tenuto a rispettare nello svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento.

## 1.2 Durata dell'appalto

---

Il servizio oggetto del presente affidamento avrà durata pari a quarantotto (48) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione dell'appalto, salvo eventuale differimento disposto dalla Cassa per motivate esigenze organizzative o amministrative.

Ove necessario, troverà applicazione l'art. 120, c. 11, del d. lgs. n. 36/2023; pertanto, la durata dell'appalto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure finalizzate all'individuazione del nuovo contraente.

In tal caso, l'Aggiudicatario sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti appalto ovvero a condizioni più favorevoli per la Stazione Appaltante.

La Cassa si riserva altresì la facoltà, ricorrendone i presupposti di legge, di disporre l'avvio anticipato d'urgenza dell'esecuzione del servizio ai sensi dell'art. 17, c. 8, e dell'art. 50, c. 6, del d. lgs. n. 36/2023.

L'Accordo Quadro appalto si intenderà concluso al verificarsi di uno dei seguenti eventi:

- scadenza del termine di durata sopra indicato;
- esaurimento dell'importo massimo spendibile previsto dell'appalto, anche anteriormente alla scadenza naturale.

## 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

---

### 2.1 Articolazione del servizio

---

Il Servizio oggetto dell'appalto è finalizzato alla fornitura e gestione di una piattaforma welfare, nonché all'erogazione dei relativi servizi connessi in favore dei dipendenti della Cassa, mediante strumenti digitali e voucher welfare.

Il servizio dovrà garantire la completa gestione operativa, amministrativa e tecnologica del piano welfare della Stazione Appaltante, assicurando continuità operativa, affidabilità, sicurezza e conformità alla normativa vigente.

Le attività ricomprese nel servizio consistono nell'insieme coordinato delle seguenti prestazioni:

- messa a disposizione della piattaforma welfare, comprensiva della configurazione iniziale e di tutte le attività necessarie a garantirne la piena operatività in relazione alle esigenze della Stazione Appaltante;
- gestione e aggiornamento, su richiesta della Stazione Appaltante, delle anagrafiche dei dipendenti beneficiari;
- gestione dei profili utente e delle relative abilitazioni di accesso;
- attribuzione dei crediti welfare spettanti ai dipendenti beneficiari;
- emissione, gestione e monitoraggio dei voucher welfare in formato elettronico e digitale;
- gestione delle richieste di utilizzo e delle eventuali pratiche di rimborso;
- messa a disposizione, aggiornamento e gestione del catalogo dei beni e dei servizi welfare;
- gestione e aggiornamento del network degli esercenti convenzionati;
- assistenza tecnica, operativa e amministrativa a favore della Stazione Appaltante e degli utenti della piattaforma;
- monitoraggio del servizio e rendicontazione delle operazioni mediante predisposizione della reportistica;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva della piattaforma, nonché rilascio - ove previsto - degli aggiornamenti necessari al mantenimento della piena funzionalità del servizio;
- riconciliazione amministrativa e contabile delle operazioni effettuate e dei crediti welfare;
- importazione ed esportazione dei dati relativi ai dipendenti beneficiari mediante formati aperti e interoperabili e file standard interoperabili (CSV, XLSX o equivalenti);
- gestione della sicurezza applicativa, della continuità operativa e della protezione dei dati personali;
- gestione dei rapporti con gli esercenti convenzionati e liquidazione delle relative spettanze, ove prevista dal modello organizzativo del servizio.

La piattaforma, inoltre, dovrà essere accessibile mediante i principali browser web, compatibile con i principali dispositivi desktop e mobile e pienamente fruibile da dispositivi mobili, senza necessità di installazione di software aggiuntivo da parte degli utenti.

La piattaforma dovrà garantire un adeguato livello di accessibilità digitale, nel rispetto delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 – livello AA, o di standard equivalenti o successivi riconosciuti dalla normativa vigente.

Salvo gli interventi di manutenzione programmata preventivamente comunicati alla Stazione Appaltante, la piattaforma dovrà garantire un'elevata disponibilità del servizio per tutta la durata contrattuale.

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto della normativa vigente in materia di:

- welfare aziendale;
- protezione dei dati personali;
- sicurezza informatica;
- accessibilità digitale;
- tracciabilità dei flussi finanziari;
- normativa fiscale e contributiva applicabile ai benefit aziendali.

L'Aggiudicatario dovrà garantire adeguati livelli di continuità operativa del servizio mediante:

- sistemi di backup periodico dei dati;
- procedure di *disaster recovery*;
- strumenti di monitoraggio infrastrutturale;
- misure di prevenzione dei malfunzionamenti.

Alla cessazione del rapporto contrattuale, per qualsiasi causa intervenuta, l'Aggiudicatario dovrà:

- garantire la completa restituzione dei dati della Cassa;
- rendere disponibili i dati in formato interoperabile e aperto;
- collaborare alle attività di migrazione verso eventuale nuovo fornitore;
- assicurare continuità operativa durante la fase di transizione.

Tutte le informazioni, i dati e i contenuti trattati nell'ambito dell'esecuzione del servizio restano di esclusiva proprietà della Cassa.

## 2.2 Requisiti funzionali della piattaforma welfare

---

La piattaforma welfare messa a disposizione dall'Aggiudicatario dovrà garantire le funzionalità necessarie alla gestione completa del piano welfare della Stazione Appaltante e consentire agli utenti beneficiari e agli amministratori autorizzati una gestione semplice, sicura e tracciabile delle operazioni effettuate.

La piattaforma dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- autenticazione sicura degli utenti mediante credenziali personali e/o sistemi di autenticazione conformi agli adeguati standard di sicurezza;
- gestione delle anagrafiche degli utenti, dei relativi profili e dei livelli autorizzativi;
- visualizzazione del credito welfare disponibile, delle movimentazioni effettuate e dello storico degli utilizzi;
- consultazione del catalogo dei beni e servizi welfare disponibili e del relativo network di esercenti convenzionati;
- gestione dei voucher welfare in formato elettronico;

- monitoraggio dello stato delle richieste effettuate;
- gestione documentale;
- estrazione di dati, report e statistiche relative all'utilizzo del servizio;
- gestione delle comunicazioni informative rivolte agli utenti;
- completa tracciabilità delle operazioni effettuate sulla piattaforma;
- disponibilità di una dashboard amministrativa dedicata alla Stazione Appaltante per la gestione e il monitoraggio del servizio.

La piattaforma dovrà garantire elevati livelli di usabilità, intuitività e accessibilità, assicurando una navigazione semplice e immediata e consentendo agli utenti una fruizione efficace dei servizi disponibili.

### 2.3 Network degli esercenti convenzionati

---

L'Aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di un network di esercenti convenzionati adeguatamente articolato e distribuito sul territorio nazionale, nonché fruibile anche mediante canali digitali e online.

Il network dovrà comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- esercizi commerciali e fornitori di servizi con adeguata copertura territoriale;
- operatori accessibili anche tramite piattaforme online e servizi di e-commerce;
- un sistema o programma di aggiornamento continuo del catalogo e degli esercenti convenzionati;
- operatori appartenenti alle principali categorie merceologiche di interesse per il welfare aziendale, tra cui:
  - strutture sanitarie e servizi dedicati alla salute;
  - operatori del settore istruzione e formazione;
  - strutture sportive e attività per il benessere;
  - operatori turistici e servizi per il tempo libero;
  - servizi alla persona e alla famiglia;
  - ulteriori categorie coerenti con le finalità del piano welfare.

La Cassa si riserva la facoltà di richiedere aggiornamenti periodici dell'elenco degli esercenti convenzionati e delle relative categorie di servizio.

### 2.4 Assistenza e supporto operativo

---

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di assistenza tecnica operativa e amministrativa dedicato sia alla Stazione Appaltante sia agli utenti beneficiari del servizio welfare.

Il servizio di assistenza dovrà comprendere almeno:

- supporto tramite canali telefonici e telematici (e-mail e/o sistemi equivalenti);
- gestione delle richieste di assistenza e delle segnalazioni di malfunzionamento;
- supporto operativo agli utenti per l'utilizzo della piattaforma e dei servizi disponibili;
- presa in carico e risoluzione delle problematiche segnalate;
- assistenza amministrativa relativa alle operazioni effettuate.

L'assistenza dovrà essere garantita nei giorni lavorativi e secondo livelli di servizio adeguati alla natura delle prestazioni richieste.

## 2.5 Reportistica e monitoraggio

---

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante strumenti di monitoraggio e reportistica finalizzati al controllo dell'andamento del servizio, dell'utilizzo dei crediti welfare e delle prestazioni erogate.

Ogniqualevolta richiesti dalla Cassa, dovranno essere resi disponibili, almeno:

- ✓ report economici relativi all'utilizzo delle risorse welfare;
- ✓ report amministrativi relativi alla gestione del servizio;
- ✓ dati relativi all'assegnazione e all'utilizzo dei crediti welfare;
- ✓ dati aggregati relativi ai servizi fruiti e alle categorie maggiormente utilizzate;
- ✓ monitoraggio delle operazioni effettuate sulla piattaforma;
- ✓ informazioni relative allo stato dei plafond disponibili.

La reportistica dovrà essere esportabile nei principali formati elettronici e resa disponibile secondo modalità e periodicità concordate con la Stazione Appaltante.

## 2.6 Sicurezza informatica e protezione dei dati personali

---

L'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e al d. lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni.

L'Aggiudicatario assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, sulla base dell'apposito atto di nomina predisposto dalla Stazione Appaltante.

L'Aggiudicatario dovrà adottare adeguate misure tecniche e organizzative volte a garantire:

- ✓ la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati;
- ✓ la protezione da accessi non autorizzati;
- ✓ sistemi di autenticazione e profilazione degli utenti;

- ✓ cifratura dei dati e delle comunicazioni ove necessario;
- ✓ tracciabilità delle operazioni mediante sistemi di *logging*;
- ✓ continuità operativa del servizio;
- ✓ sistemi di backup, ripristino dei dati e *disaster recovery*;
- ✓ prevenzione, gestione e comunicazione degli incidenti di sicurezza informatica.

L'Aggiudicatario dovrà adottare tutte le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni trattate nell'ambito dell'esecuzione del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà garantire che il trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito del servizio avvenga nel rispetto degli artt. 44 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, assicurando che eventuali trasferimenti di dati personali verso Paesi terzi siano effettuati esclusivamente nel rispetto delle condizioni e delle garanzie previste dalla normativa vigente.

In caso di violazione dei dati personali (data breach), l'Aggiudicatario dovrà informare la Stazione Appaltante senza ingiustificato ritardo e comunque entro 24 ore dalla conoscenza dell'evento, fornendo ogni informazione utile alla valutazione e gestione dell'incidente.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare verifiche e audit, direttamente o tramite soggetti incaricati, finalizzati ad accertare il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza informatica, continuità operativa e protezione dei dati personali.

### 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

---

#### 3.1 Tempi di esecuzione e attivazione del servizio

---

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'avvio operativo del servizio e la messa a disposizione della piattaforma welfare entro il termine massimo di 10 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, ovvero entro il diverso termine eventualmente stabilito dalla Stazione Appaltante.

La piattaforma dovrà essere resa disponibile in modalità pienamente operativa e funzionale, garantendo l'accesso alle funzionalità previste dal Capitolato e consentendo la gestione del servizio welfare senza necessità di attività di sviluppo dedicate, fermo restando quanto necessario per la configurazione del servizio in relazione alle esigenze della Stazione Appaltante, l'abilitazione degli utenti e l'attivazione dei relativi profili di accesso.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il caricamento dei crediti welfare e l'attivazione delle relative funzionalità entro il termine indicato dalla Stazione Appaltante, garantendo altresì che il credito welfare relativo

all'annualità 2026 sia reso disponibile e pienamente spendibile da parte dei dipendenti aventi diritto entro e non oltre il 31 dicembre 2026.

A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà programmare e completare tutte le attività necessarie alla piena operatività del servizio, incluse, a titolo esemplificativo, la configurazione della piattaforma, l'abilitazione degli utenti, il caricamento delle informazioni necessarie, la predisposizione del catalogo dei servizi welfare e ogni ulteriore attività funzionale a consentire l'effettiva fruizione delle prestazioni welfare da parte dei dipendenti della Cassa.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare, per tutta la durata contrattuale:

- la continuità operativa del servizio, garantendo l'erogazione delle prestazioni welfare senza interruzioni;
- un adeguato livello di disponibilità e funzionamento della piattaforma;
- la tempestiva gestione delle richieste degli utenti e della Stazione Appaltante mediante idonei canali di assistenza;
- la risoluzione delle anomalie tecniche entro tempi coerenti con la gravità della problematica riscontrata e con il relativo impatto sulla fruizione del servizio.

Eventuali interventi di manutenzione programmata che possano determinare sospensioni o limitazioni della fruibilità della piattaforma dovranno essere preventivamente comunicati alla Stazione Appaltante con congruo anticipo, indicando le modalità di intervento, la durata prevista e gli eventuali impatti sugli utenti. Tali interventi dovranno essere pianificati, ove possibile, in fasce orarie caratterizzate dal minor utilizzo della piattaforma, al fine di minimizzare eventuali disagi agli utenti.

### 3.2 Collaudo e avvio piattaforma

---

Prima dell'avvio operativo del servizio, la Cassa procederà alla verifica della corretta configurazione e funzionalità della piattaforma welfare messa a disposizione dall'Aggiudicatario al fine di accertare la piena operatività del servizio e la conformità alle prescrizioni del Capitolato.

La verifica riguarderà, in particolare:

- il corretto funzionamento della piattaforma e delle funzionalità previste;
- la corretta abilitazione e accessibilità degli utenti autorizzati;
- la gestione e la disponibilità dei crediti welfare assegnati;
- il corretto funzionamento degli strumenti di reportistica e monitoraggio;
- la sicurezza delle modalità di accesso alla piattaforma;
- il corretto caricamento e trattamento dei dati iniziali necessari all'erogazione del servizio.

L'avvio operativo del servizio sarà subordinato all'esito positivo delle verifiche relative agli aspetti essenziali per la corretta erogazione del servizio.

Eventuali anomalie o non conformità rilevate dovranno essere prese in carico e risolte dall'Aggiudicatario senza oneri aggiuntivi per la Cassa, entro i termini indicati dalla Stazione Appaltante e comunque in tempi compatibili con la necessità di garantire la tempestiva fruizione dei servizi welfare da parte degli utenti.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le attività necessarie a garantire il regolare avvio del servizio e la piena operatività della piattaforma nei termini previsti dal presente Capitolato.

Qualora necessario ai fini dell'avvio del servizio, l'Aggiudicatario dovrà collaborare con la Stazione Appaltante e, ove richiesto dalla stessa, con il precedente affidatario, al fine di assicurare la continuità del servizio e il corretto avvio delle prestazioni oggetto dell'appalto.

A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà svolgere, ove richiesto dalla Stazione Appaltante, tutte le attività propedeutiche all'avvio del servizio, ivi comprese, a titolo esemplificativo:

- la predisposizione di un piano delle attività di avvio;
- la configurazione della piattaforma in relazione alle esigenze della Stazione Appaltante;
- l'acquisizione e il caricamento delle informazioni e dei dati necessari all'esecuzione del servizio;
- l'abilitazione degli utenti;
- ogni ulteriore attività necessaria a garantire la piena operatività del servizio.

Le attività di avvio dovranno essere organizzate in modo da evitare interruzioni o ritardi nell'erogazione del servizio e da garantire il rispetto delle tempistiche previste dal presente Capitolato, con particolare riferimento alla disponibilità e alla spendibilità del credito welfare relativo all'annualità 2026 entro il 31 dicembre 2026.

### 3.3 Modalità operative e flussi di lavoro

---

L'Aggiudicatario dovrà organizzare ed eseguire il servizio secondo modalità operative idonee a garantire la corretta gestione del piano welfare della Stazione Appaltante, assicurando continuità, tempestività, tracciabilità e affidabilità nello svolgimento delle prestazioni previste dal presente Capitolato.

A tal fine dovrà garantire per tutta la durata contrattuale:

- la gestione e l'aggiornamento delle anagrafiche dei dipendenti beneficiari, sulla base delle comunicazioni della Stazione Appaltante;
- la corretta attribuzione, gestione e contabilizzazione dei crediti welfare assegnati ai dipendenti;
- la gestione delle richieste di utilizzo del credito welfare e delle relative operazioni amministrative;

- la tracciabilità di tutte le operazioni effettuate sulla piattaforma mediante idonei sistemi di registrazione (logging);
- la disponibilità di strumenti di monitoraggio e reportistica a supporto delle attività di verifica e controllo della Stazione Appaltante;
- la tempestiva gestione delle richieste di assistenza e delle eventuali anomalie segnalate dalla Stazione Appaltante o dagli utenti.

La piattaforma dovrà consentire alla Stazione Appaltante, mediante apposita area riservata, di:

- monitorare lo stato di avanzamento del servizio e l'utilizzo dei crediti welfare;
- consultare i dati relativi ai dipendenti beneficiari e alle operazioni effettuate;
- estrarre report amministrativi, contabili e statistici;
- verificare lo stato delle richieste e delle prestazioni erogate;
- effettuare le attività di controllo previste dal contratto.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare che tutti i flussi informativi tra la piattaforma e la Stazione Appaltante siano gestiti mediante modalità sicure, tracciabili e idonee a garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati trattati, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.

### 3.3 Coordinamento con la Stazione Appaltante

---

L'Aggiudicatario dovrà garantire il costante coordinamento con la Stazione Appaltante durante tutta la durata dell'appalto.

A tal fine dovranno essere assicurati:

- un referente unico del servizio;
- canali di comunicazione dedicati;
- supporto operativo continuativo;
- gestione tempestiva delle segnalazioni e delle richieste formulate dalla Cassa;
- disponibilità a riunioni di coordinamento, ove richieste.

In ordine a quest'ultimo, è facoltà della Stazione Appaltante richiedere incontri operativi, anche da remoto, finalizzati al monitoraggio dell'andamento del servizio e alla verifica dei livelli qualitativi garantiti.

#### 4. CONTROLLO QUALITÀ E CONFORMITÀ

---

L'Aggiudicatario dovrà adottare procedure interne di controllo qualità finalizzate a garantire la conformità del servizio alle prescrizioni del presente Capitolato e agli ordinativi applicativi emessi dalla Stazione Appaltante.

La Cassa si riserva la facoltà di effettuare verifiche, controlli e monitoraggi sull'esecuzione del servizio, anche mediante richiesta di documentazione tecnica, report e informazioni operative.

Qualora vengano riscontrate anomalie, malfunzionamenti o difformità rispetto ai livelli qualitativi richiesti, l'Aggiudicatario sarà tenuto a provvedere tempestivamente alla loro risoluzione senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

#### 5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E MODALITÀ DI MONITORAGGIO

---

La Stazione Appaltante potrà effettuare attività di monitoraggio e verifica del servizio durante tutta la durata contrattuale.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio:

| Ambito                                   | SLA minimo                                                                                                |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilità piattaforma                | ≥ 99,5% su base mensile                                                                                   |
| Presa in carico segnalazioni bloccanti   | entro 2 ore lavorative                                                                                    |
| Risoluzione anomalie critiche            | entro 8 ore lavorative                                                                                    |
| Risoluzione anomalie non bloccanti       | entro 3 giorni lavorativi                                                                                 |
| Attivazione nuovi utenti                 | entro 1 giorno lavorativo                                                                                 |
| Caricamento crediti welfare              | entro i termini concordati con la Cassa, ad ogni modo entro e non oltre 16 ore lavorative dalla richiesta |
| Riscontro richieste assistenza ordinaria | entro 1 giorno lavorativo                                                                                 |

Sono considerate:

- **anomalie critiche:** indisponibilità totale della piattaforma o impossibilità di utilizzo delle funzionalità essenziali;
- **anomalie non bloccanti:** malfunzionamenti che non impediscono l'operatività generale del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili strumenti di monitoraggio e reportistica relativi:

- alla disponibilità del servizio;
- ai tempi di gestione delle richieste;
- agli incidenti verificatisi;
- ai livelli di performance garantiti.

La Cassa potrà richiedere chiarimenti, approfondimenti e documentazione integrativa qualora ritenuti necessari ai fini del controllo dell'esecuzione contrattuale e potrà effettuare verifiche periodiche sul rispetto degli SLA.

## 6. SOGGETTI REFERENTI

---

Prima della stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà nominare un Referente del servizio, quale unico punto di contatto con la Stazione Appaltante per tutte le attività inerenti all'esecuzione dell'appalto.

Il Referente del servizio opererà quale interlocutore del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) nominato dalla Stazione Appaltante e sarà responsabile del coordinamento operativo delle attività oggetto dell'appalto, garantendo il corretto adempimento degli obblighi contrattuali.

In particolare, il Referente del servizio dovrà:

- assicurare il coordinamento delle attività oggetto dell'appalto;
- garantire il raccordo operativo con il DEC e con gli ulteriori referenti eventualmente individuati dalla Stazione Appaltante;
- ricevere e gestire le richieste, le segnalazioni, le contestazioni e ogni altra comunicazione relativa all'esecuzione del contratto;
- vigilare sul corretto svolgimento del servizio e sull'osservanza delle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali;
- essere reperibile durante i giorni e gli orari di erogazione del servizio e partecipare, ove richiesto, agli incontri di coordinamento convocati dalla Stazione Appaltante, anche da remoto.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare alla Stazione Appaltante, prima dell'avvio del servizio, il nominativo del Referente del servizio, unitamente ai relativi recapiti telefonici e di posta elettronica.

Ogni eventuale sostituzione del Referente dovrà essere preventivamente comunicata alla Stazione Appaltante, indicando il nominativo del sostituto e la relativa decorrenza, fermo restando l'obbligo di garantire in ogni momento la continuità del coordinamento operativo.

Le comunicazioni effettuate dalla Stazione Appaltante al Referente del servizio si intendono validamente effettuate nei confronti dell'Aggiudicatario.

Dovrà essere cura dell'Aggiudicatario comunicare il nominativo dei sostituti di tale Referente in caso di assenza temporanea, in modo tale da garantire la presenza continuativa di un riferimento nel normale orario di funzionamento del servizio.

## 7. CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

---

Qualora nel corso dell'esecuzione contrattuale si verificano particolari condizioni di natura oggettiva tali da determinare una variazione del costo del servizio in aumento o in diminuzione superiore al 5% dell'importo complessivo, i prezzi potranno essere revisionati ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 36/2023.

La revisione opererà nella misura dell'80% della variazione eccedente il predetto limite del 5%.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi alla produzione dei servizi (PPS), pubblicato sul portale istituzionale dell'ISTAT, per settore economico ATECO [82] "*Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese*".

Al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva indicate al primo capoverso, si applica la revisione dei prezzi anche ai contratti di subappalto e ai subcontratti comunicati alla stazione appaltante.

## 8. PENALI

---

In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni, di mancato rispetto dei tempi di consegna ovvero di esecuzione non conforme alle prescrizioni tecniche e qualitative stabilite dal presente Capitolato e dagli ordinativi, la Cassa potrà applicare penali nei confronti dell'Appaltatore, fatti salvi il risarcimento dell'eventuale maggior danno e ogni ulteriore rimedio previsto dalla legge e dal contratto.

Le penali sono applicate in misura proporzionata alla gravità dell'inadempimento e all'entità delle prestazioni interessate, nel rispetto dei principi di cui all'art. 126 del d.lgs. n. 36/2023.

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini di esecuzione o consegna concordati con la Stazione Appaltante, potrà essere applicata una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) dell'importo dell'ordinativo interessato, fino a un massimo complessivo del 10% del medesimo importo.

In caso di difformità qualitative o tecniche dei prodotti consegnati rispetto alle specifiche previste dal Capitolato o dagli ordinativi, la Cassa potrà applicare una penale pari al 5% dell'importo della prestazione non conforme, fermo restando l'obbligo per l'Appaltatore di provvedere, a propria cura e spese, alla sostituzione o al rifacimento dei materiali entro i termini indicati dalla Cassa.

L'eventuale sospensione o interruzione del servizio non autorizzata dalla Cassa comporterà l'applicazione di una penale pari al 10% dell'importo dell'ordinativo interessato, fatto salvo il diritto della Cassa di procedere alla risoluzione del contratto nei casi più gravi.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione scritta da parte della Cassa, con assegnazione di un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni da parte dell'Appaltatore. Decorso inutilmente tale termine, ovvero in caso di controdeduzioni ritenute non accoglibili, la Cassa potrà procedere all'applicazione delle penali, che saranno trattenute sui corrispettivi dovuti ovvero, in caso di incapacienza, escusse dalla garanzia definitiva.

L'importo complessivo delle penali applicabili non potrà in ogni caso superare il 10% dell'importo complessivo dell'appalto. Il raggiungimento di tale soglia costituisce presupposto per la facoltà della Cassa di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi del presente Capitolato.

## 9. RISOLUZIONE E RECESSO

---

Tutte le obbligazioni assunte dall'operatore economico aggiudicatario (di seguito anche "Fornitore" o "Appaltatore") hanno carattere essenziale e costituiscono un complesso unitario e inscindibile.

Pertanto, per patto espresso, l'inadempimento, anche parziale, delle obbligazioni contrattuali potrà determinare, a insindacabile giudizio della Cassa, la risoluzione del contratto, con ogni conseguenza di legge, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Ai fini di cui sopra, trovano applicazione, in quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 122 e all'Allegato II.14 del d.lgs. n. 36/2023.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

È altresì facoltà della Cassa procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, mediante apposita comunicazione, qualora vengano riscontrati, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a. gravi o reiterate inadempienze nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio;
- b. mancato rispetto delle specifiche tecniche, qualitative o dei livelli di servizio previsti dal Capitolato;
- c. ritardi ingiustificati nella consegna dei prodotti o nell'esecuzione delle attività richieste;
- d. sospensione o interruzione non autorizzata del servizio;
- e. violazione degli obblighi di riservatezza o di protezione dei dati;
- f. perdita dei requisiti richiesti per l'esecuzione del contratto.

Qualora l'esecuzione delle prestazioni risulti ritardata o non conforme per causa imputabile all'Appaltatore, la Cassa provvederà a diffidare formalmente il medesimo a ripristinare la regolare esecuzione del servizio entro un termine non inferiore a 10 (dieci) giorni.

Fatta salva l'applicazione dell'art. 122 del d.lgs. n. 36/2023, l'eventuale sospensione o interruzione del servizio da parte dell'Appaltatore per decisione unilaterale, anche in presenza di controversie con la Cassa

o di altre cause non formalmente previste dal presente Capitolato, costituisce grave inadempimento contrattuale e comporta la risoluzione del contratto.

Resta in ogni caso ferma la facoltà della Cassa di risolvere il contratto nei casi previsti dall'art. 122, comma 1, del d.lgs. n. 36/2023, ivi inclusa la sopravvenuta conoscenza di una causa di esclusione preesistente rilevante ai sensi dell'art. 94 del d.lgs. n. 36/2023, nonché nelle ipotesi di perdita dei requisiti soggettivi dell'Appaltatore o di assoggettamento dello stesso a procedure concorsuali, liquidazione o altre forme di amministrazione straordinaria.

La Cassa si riserva altresì il diritto di recedere anticipatamente, unilateralmente e incondizionatamente dal contratto per motivi di interesse pubblico, anche connessi a sopravvenute esigenze organizzative o a modifiche normative.

Il recesso sarà comunicato all'Appaltatore mediante PEC con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni. In tal caso, all'Appaltatore sarà riconosciuto esclusivamente il corrispettivo per le prestazioni regolarmente eseguite fino alla data di efficacia del recesso, con espressa rinuncia a qualsiasi ulteriore pretesa di indennizzo, risarcimento o rimborso.

F.to IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

(Sig. Giuseppe Giannandrea)