

## ALLEGATO 5

### SCHEMA DI CONTRATTO

#### PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GLI UTENTI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ (CONDIZIONI GENERALI E CONDIZIONI SPECIALI)



## CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO - LOTTO \_\_\_\_\_

### TRA

La Sogei S.p.A., a socio unico, con sede legale in Roma, Via Mario Carucci 99, 00143 Roma, p. IVA 01043931003, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante Ing. C. Cannarsa, domiciliato per la carica presso la sede sociale, di seguito per brevità anche "Sogei" o "Committente",

### E

la Società \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, P.IVA \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso la sede sociale, di seguito per brevità anche "Impresa" o "Fornitore",

### PREMESSO CHE

- a) l'art. 4, comma 3 *bis* del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che *"Le attività informatiche riservate allo Stato ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 414, e successivi provvedimenti di attuazione, nonché le attività di sviluppo e gestione dei sistemi informatici delle amministrazioni pubbliche, svolte attualmente dalla Consip S.p.A. ai sensi di legge e di statuto, sono trasferite, mediante operazione di scissione, alla Sogei S.p.A., che svolgerà tali attività attraverso una specifica divisione interna garantendo per cinque esercizi la prosecuzione delle attività secondo il precedente modello di relazione con il Ministero. All'acquisto dell'efficacia della suddetta operazione di scissione, le disposizioni normative che affidano a Consip S.p.A. le attività oggetto di trasferimento si intendono riferite a Sogei S.p.A."*;
- b) l'art. 4, comma 3 *ter* del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che *"(...) Sogei S.p.A., sulla base di apposita convenzione disciplinante i relativi rapporti nonché i tempi e le modalità di realizzazione delle attività, si avvale di Consip S.p.A. nella sua qualità di centrale di committenza, per le acquisizioni di beni e servizi"*;
- c) in data 12 aprile 2013 la Sogei S.p.a. e la Consip S.p.A. hanno stipulato apposita convenzione - ai sensi del suddetto art. 4 comma 3 *ter* del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 - disciplinante i rapporti nel contesto dei rispettivi ruoli - relativamente alle attività relative al processo di approvvigionamento per le acquisizioni di beni e servizi, ivi comprese le attività connesse e strumentali, che Consip, nella sua qualità di centrale di committenza svolge per Sogei;
- d) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all'espletamento della procedura di acquisizione fino all'aggiudicazione definitiva della stessa;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



- e) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura, a tal fine indetta dalla Consip nell'interesse di Sogei, per la prestazione delle attività indicate nell'art. 1 S;
- f) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto ivi compresa la cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006, secondo l'importo ivi indicato; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- g) il Fornitore, aggiudicatario della presente procedura, ha sottoscritto il presente contratto per integrale accettazione delle condizioni nello stesso contenute, ed inviato la documentazione contrattuale, congiuntamente ad eventuali allegati al presente contratto, a Sogei S.p.A., Via Mario Carucci 99, 00143 Roma, all'attenzione della Funzione Approvvigionamenti.
- h) successivamente, Sogei ha proceduto alla sottoscrizione del presente contratto, di cui provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- i) il codice identificativo del presente contratto, CIG, è il seguente:  
\_\_\_\_\_;
- j) Le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi interferenti e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI. Inoltre dalle verifiche eseguite, risulta che gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero;
- k) il contratto si compone di due parti "Condizioni generali del contratto" e "Condizioni speciali del contratto". Le Condizioni generali si applicano nell'ambito di tutti gli accordi tra Sogei e le Imprese e gli articoli che ne fanno parte recano, accanto al numero dell'articolo, la lettera "G". Le Condizioni speciali si applicano in funzione della disciplina propria rispetto all'oggetto contrattuale e i relativi articoli sono contraddistinti dalla lettera "S";
- l) in caso di discordanza tra quanto previsto nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto e quanto contenuto nelle Condizioni Generali del Contratto, prevarranno le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto;
- m) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" - Dichiarazione d'offerta; Allegato "II" - Offerta tecnica; Allegato "III" - Capitolato tecnico; Allegato "IV" - Chiarimenti inviati dalla Consip nel corso della procedura di gara) definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;

tutto ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate:

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

#### **ARTICOLO 1 S**

**OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE, RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



1. La Sogei affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e in base alle condizioni e termini previsti nel presente contratto:

- a) Servizi di Contact Center Inbound
- b) Servizi di Contact Center Outbound

relativi ai seguenti domini di utenza del Sistema Informativo della Fiscalità:

- Utenti Interni
- Utenti del Sistema Informativo del Monitoraggio della Spesa Sanitaria
- Utenti del Servizio Telematico Doganale
- Utenti del Servizio Telematico del Territorio
- Utenti del Servizio Telematico delle Entrate
- Utenti Esterni degli altri Centri di Responsabilità
- Utenti del Servizio Carta d'identità Elettronica (CIE), dominio opzionalmente attivabile da SOGEI.

2. Le prestazioni dovranno essere eseguite secondo le modalità, le condizioni e i termini stabiliti nel presente contratto e nel Capitolato tecnico.

3. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato tecnico, nonché relativi Allegati.

4. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle migliorie indicate nell'Offerta tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara.

5. L'Impresa prende atto ed accetta che la Sogei non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 11 S e 12 G.

6. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso la sede dell'Impresa come indicato in sede di Capitolato tecnico.

7. E' designato quale Responsabile del procedimento, ai sensi del combinato disposto dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207 il Dott. \_\_\_\_\_.

È designato Direttore dell'esecuzione, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 300 e seguenti del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207 e al D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., il Dott. \_\_\_\_\_.

8. L'Impresa ha comunicato alla Sogei, prima della stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



## **ARTICOLO 2 S**

### **DURATA E AFFIANCAMENTO**

1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di attivazione del servizio.
2. La Sogei si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del servizio in contraddittorio con il Fornitore.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Sogei si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. In caso di sospensione si applicano le disposizioni previste dagli art. 308, 159 e 160 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.
4. Si precisa che, nei due mesi dalla stipula l'Impresa potrà affiancare l'Impresa che attualmente svolge il servizio oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza.
5. L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, secondo le modalità che saranno comunicate dalla SOGEI, ad assicurare, nel periodo antecedente la scadenza del presente contratto, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale l'attività di affiancamento al soggetto che subentrerà alla Società stessa nell'erogazione del servizio.

## **ARTICOLO 3 S**

### **OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA**

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.
2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Sogei.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Sogei da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
4. L'impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Sogei, nonché di dare immediata comunicazione alla Sogei di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.
5. La Sogei si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto. L'Impresa si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
6. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui al precedente comma, la Sogei, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
7. L'impresa è tenuta a comunicare a Sogei ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire a Sogei entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

#### **ARTICOLO 4 S**

##### **SUBAPPALTO**

*< se il subappalto è previsto, inserire successivi comma 1 e 2 ....>*

1. L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, affida in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:  
\_\_\_\_\_.
2. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.

*< ... ovvero, in alternativa, se il subappalto non è previsto, inserire il successivo comma 1 .>*

L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l'esecuzione di alcuna attività oggetto delle prestazioni contrattuali.

#### **ARTICOLO 5 S**

##### **RISORSE IMPIEGATE**

1. L'Impresa ha indicato, tra le proprie risorse, un Responsabile unico delle attività contrattuali (nella persona di \_\_\_\_\_), al quale la Sogei, nella persona del proprio Responsabile, potrà fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi.
2. L'Impresa, dovrà fornire entro:
  - a) 30 giorni dalla stipula del presente contratto l'elenco nominativo delle risorse interessate agli interventi formativi e di affiancamento;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



- b) 60 giorni dalla data di stipula del presente contratto l'elenco nominativo delle risorse, che accederanno ai sistemi per l'erogazione dei servizi richiesti.
3. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico e presteranno la loro attività conformemente a quanto descritto nel Capitolato Tecnico medesimo.
  4. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione o inserimento di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà darne comunicare a Sogei con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni rispetto alla data di inserimento e consegnare a quest'ultima il nominativo della nuova figura professionale.
  5. L'Impresa riconosce, altresì, alla Sogei la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso, l'Impresa si impegna a proporre una nuova risorsa e a procedere alla sostituzione entro il termine di 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta. L'esercizio da parte della Sogei di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
  6. Nell'ipotesi di cui ai precedenti comma 4 e 5 del presente articolo, la Sogei si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi.
  7. Ove la Sogei ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.
  8. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere competenze non inferiori alla risorsa da sostituire.
  9. In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Sogei della nuova figura professionale o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 6, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 5 (cinque) giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Sogei.
  10. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva comunicazione di cui al precedente comma 4 alla Sogei, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Sogei. nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare le penali di cui al successivo art. 8 S. L'Impresa prende atto che la Sogei, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio



e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al presente Contratto.

11. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti comma, la Sogei, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

## **ARTICOLO 6 S**

### **VERIFICHE E MONITORAGGIO**

1. Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli sulla corretta predisposizione dei locali, delle postazioni di lavoro e della infrastruttura tecnologica.
2. L'Impresa dovrà provvedere senza oneri aggiuntivi per la Sogei all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica.
3. In corso di contratto la Sogei effettuerà il monitoraggio delle prestazioni volto ad accertare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Tale monitoraggio verrà eseguito in conformità a quanto previsto nel 6 Service Level Agreement del Capitolato Tecnico.
4. Sogei si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
5. Nel caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al capitolo 6 del Capitolato Tecnico Sogei provvederà alla applicazione delle penali così come disciplinato dal successivo art. 8 S.
6. In caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti nel Capitolato Tecnico verranno riconosciuti alla Società gli incentivi economici previsti dal successivo art. 8 S.
7. Sogei rilascerà apposito documento attestante che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali e potrà procedere allo svincolo della cauzione prestata dall'Impresa.
8. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione dei servizi/forniture si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.
9. Su richiesta dell'Impresa, Sogei emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.
10. L'Impresa si impegna a permettere l'accesso, alla Sogei, sia ai locali sia al sistema di documentazione e gestione del proprio sistema di qualità, fatto salvo il rispetto di tutte le forme di garanzia circa la integrità e la riservatezza dei dati contenuti e comunque correlati al contratto, che è onere dell'Impresa stessa predisporre.
11. L'Impresa, con cadenza mensile ed entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, dovrà consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo a SOGEI un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)





relative alle chiamate risposte ed ai problemi risolti per ciascun dominio. Tale prospetto dovrà essere approvato dalla SOGEI ed allegato alla fatturazione.

#### **ARTICOLO 7 S**

##### **SERVIZIO DI FORMAZIONE**

1. Sogei si impegna, in fase di avvio del servizio, ad effettuare la formazione iniziale, presso i propri locali, con propri formatori e proprio materiale di supporto, al personale dell'Impresa che successivamente dovrà svolgere il ruolo di "formatore". I relativi costi saranno a carico della Impresa.
2. L'Impresa si obbliga ad effettuare la formazione dei propri operatori per mezzo di proprio personale preventivamente indicato come "formatore", secondo i programmi definiti dalla SOGEI.
3. La Sogei provvederà a comunicare tempestivamente all'Impresa l'ubicazione dei locali ove sarà prestata l'attività di formazione.
4. La formazione iniziale verrà erogata con un anticipo di almeno 60 giorni dalla data di avvio del servizio e per un periodo di almeno 30 giorni, secondo un piano che sarà concordato tra Sogei e l'Impresa.

#### **ARTICOLO 8 S**

##### **PENALI E INCENTIVI**

1. Nel caso in cui si verifichino inadempienze contrattuali, l'Impresa sarà tenuta a corrispondere le penali indicate nel capitolo 8.1 del Capitolato Tecnico.
2. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Sogei nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione.
3. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti comma, la Sogei si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
4. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti comma, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Sogei l'ammontare di eventuali oneri che l'Amministrazione dovesse applicare, anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo, a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
5. La Sogei, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione di cui all' art. 11 G senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo, quindi anche per i corrispettivi maturati.
6. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo di cui all'art. 9 S "Corrispettivo", la Sogei ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



7. In caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti nel Capitolato Tecnico verranno riconosciuti all'Impresa gli incentivi economici indicati nel capitolo 8.2 del Capitolato Tecnico.

## ARTICOLO 9 S

### CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo è pari a € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_\_\_), comprensivo dei costi relativi alla sicurezza.
2. Sogei corrisponderà all'Impresa un corrispettivo mensile composto come segue:
  - a) un canone fisso pari a \_\_\_\_\_ IVA esclusa, ovvero pari a \_\_\_\_\_ IVA Esclusa in caso di attivazione dell'assistenza al servizio di carta di identità elettronica;
  - b) una componente variabile, calcolata sulla base delle attività complessive consuntivate ed approvate da SOGEI, a cui è sottratto il canone fisso.
3. Il canone mensile globale è dovuto dalla Sogei all'Impresa a decorrere dalla data di avvio del servizio e per i successivi 48 (quarantotto) mesi.
4. I corrispettivi unitari sono pari a:

		Corrispettivo unitario (IVA esclusa)	
Domini di assistenza obbligatori			
Prezzo per singola chiamata gestita		€ ....	(.....)
Prezzo per singola richiesta risolta	Utenti interni	€ ....	(.....)
	Utenti esterni monitoraggio spesa sanitaria	€ ....	(.....)
	Utenti esterni altri centri di responsabilità	€ ....	(.....)
	Utenti esterni Telematico Dogane	€ ....	(.....)
	Utenti esterni Telematico Territorio	€ ....	(.....)
	Utenti esterni Telematico Entrate	€ ....	(.....)
Assistenza al Servizio Opzionale CIE			
Prezzo per singola chiamata gestita		€ ....	(.....)
Prezzo per singola richiesta risolta	Utenti Esterni CIE	€ ....	(.....)

5. Nel caso di richiesta da parte della SOGEI di campagne di outbound telefonico, le attività svolte verranno riconosciute all'Impresa secondo i seguenti criteri:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



- a) ogni contatto portato a buon fine viene assimilato ad un problema risolto;
  - b) ogni 3 tentativi di contatto non andati a buon fine (ad es. per utente non disponibile) corrispondono ad un problema risolto.
- 6. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
  - 7. I corrispettivi unitari sono offerti dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
  - 8. L'Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 115 del D.Lgs. 163/2006 per i contratti ad esecuzione periodica e continuativa e secondo quanto specificato nel seguente comma.
  - 9. I corrispettivi dovuti all'Impresa sono oggetto di revisione ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. 163/2006 sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei dati di cui all'art. 7, comma 4, lett c) del D.Lgs. 163/2006 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.
  - 10. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.

## ARTICOLO 10 S

### FATTURAZIONE

- 1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 9 S "Corrispettivo", l'Impresa potrà emettere fattura mensile posticipata, corredata dalla documentazione di cui all'art 6S, comma 11 "Verifiche e Monitoraggio".
- 2. Sogei procederà:
  - a liquidare la parte fissa relativa al canone mensile;
  - a liquidare la parte variabile.
- 3. L'importo corrisposto per ciascuna fattura sarà pari al 99,50 % dell'imponibile indicato nella stessa. Il restante 0,5 % verrà liquidato solo al termine del contratto, dopo l'approvazione da parte di Sogei della verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
- 4. Ciascuna fattura dovrà riportare gli estremi del presente Contratto e il CIG (Codice Identificativo Gare), nonché contenere il riferimento alla prestazione oggetto della fattura, l'indicazione del relativo prezzo unitario, il periodo di competenza della fattura.

< nel caso di RTI con fatturazione proquota riportare la seguente dicitura In caso di RTI con fatturazione proquota ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati >

< nel caso di RTI con fatturazione in capo alla sola mandataria riportare la seguente dicitura In caso di RTI con fatturazione in capo alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti >

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



< nel caso di subappalto riportare la seguente dicitura La fattura dovrà riportare i dati sopra riportati anche per la/le Imprese subappaltatrici unitamente all'importo, al netto dell'IVA, che verrà liquidato al subappaltatore>

Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, Sogei procederà ad acquisire, < eventuale nel caso di subappalto anche per il subappaltatore >, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Sogei, non produrrà alcun interesse.

5. La Sogei, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 10.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui la società Equitalia S.p.A. comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Sogei applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.

Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.

6. L'Impresa prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente alla Sogei a "Amministrazione, Bilancio e Tesoreria" - Ufficio Contabilità Fornitori. Al fine di verificare ed accertare la data di ricezione della fattura le modalità di trasmissione delle stesse sono esclusivamente le seguenti:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo ricezione.fatture@pec.sogei.it. Nell'oggetto della pec dovrà essere specificato il nome del Fornitore, il numero e la data della fattura;
- tramite raccomandata A.R. all'indirizzo "Amministrazione, Bilancio e Tesoreria" - Ufficio Contabilità Fornitori, Via Mario Carucci, n. 99, 00143 Roma."

La Società si impegna, infine, ad uniformarsi alle modalità di fatturazione elettronica che la Sogei riterrà di adottare, anche in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia, a decorrere dalla data che sarà indicata dalla Sogei stessa in apposita comunicazione.

7. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione di cui al precedente comma 2, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs 231/2002 e smi.
8. Il bonifico, previo accertamento della Sogei della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 i cui estremi

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



identificativi dovranno essere inoltre comunicati all'Ufficio Tesoreria della Sogei, al numero di fax 0650258412 ovvero alla e-mail: Areatesoreria@sogei.it tramite dichiarazione rilasciata dal legale rappresentante del Fornitore o da persona dotata di idonei poteri di rappresentanza. Tale dichiarazione che dovrà contenere le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato nonché il numero di repertorio sopra indicato, dovrà pervenire alla SOGEI entro 7 giorni dalla accensione del conto, se di nuova apertura, oppure nel caso di conti già esistenti dalla loro prima utilizzazione. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla SOGEI, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.

9. La Società, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori o subappaltatori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato alla Sogei. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 118, comma 3 del D.Lgs. 163/2006, si procederà secondo quanto previsto all'art. 17 G comma 10 del contratto.

10. Nel caso in cui risulti aggiudicatario del Contratto un R.T.I., le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Contraente, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

## **ARTICOLO 11 S**

### **RISOLUZIONE**

1. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dalla Sogei, a mezzo raccomandata a/r, per porre fine all'inadempimento, la Sogei stessa ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la cauzione ove essa non sia stata ancora

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto della Sogei al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

2. Nel caso in cui venga ritirata o non rinnovata la certificazione EN ISO 9001:2000 rilasciata al Fornitore o, se del caso, ad una delle società costituenti il raggruppamento temporaneo di imprese o alla società subappaltatrice nel caso di subappalto, per un periodo superiore ai 3 (tre) mesi, la Sogei si riserva la facoltà di risolvere il contratto.
3. In ogni caso, si conviene che la Sogei, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a.r, nei seguenti casi:
  - a) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara;
  - b) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi, nonché nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dall'Impresa ai sensi del comma 2 dell'articolo 19 G;
  - c) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Sogei;
  - d) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro la Sogei ai sensi dell'articolo 7 G;
  - e) nei casi di cui ai seguenti articoli: art. 3 S "Obblighi ed adempimenti a carico dell'Impresa", art. 6 S "Verifiche e monitoraggio", art. 8 S "Penali e Incentivi", art. 12 S "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari", art. 4 G "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", art. 5 G "Personale impiegato dal Fornitore e inadempienze contributive e retributive", art. 6 G "Obblighi di riservatezza", art. 8 G "Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software", art. 11 G "Cauzione", art. 14 G "Divieto di cessione del contratto e cessione del credito", art. 15 G "Trasparenza dei prezzi", art. 16 G "Subappalto", art. 19 G "Condizione particolare di risoluzione", art. 20 G "Codice Etico", art. 21 G "Ulteriore condizione risolutiva espressa".
4. In caso di risoluzione del presente contratto, l'Impresa si impegna, sin d'ora, a fornire alla Sogei tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del presente contratto.

## **ARTICOLO 12 S**

### **OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, l'Impresa si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Sogei, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a.r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n.136.
3. L'Impresa, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. L'Impresa, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Sogei e la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Sogei.
5. L'Impresa, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. La Sogei verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, l'Impresa si obbliga a trasmettere alla Sogei, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11 ultimo periodo, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge, restando inteso che la Sogei, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)



8. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, l'Impresa, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti all'Impresa mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i dell'Impresa medesima riportando il CIG dallo stesso comunicato.

Roma, li \_\_\_\_\_

Sogei S.p.A.

<qualifica

nome cognome legale rappresentante>

L'Impresa

il legale rappresentante

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di legale rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

**- con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:**

Articolo 3 S - Obblighi ed adempimenti a carico dell'Impresa;

Articolo 5 S - Risorse impiegate;

Articolo 6 S - Verifiche e Monitoraggio

Articolo 8 S - Penali e Incentivi

Articolo 11 S - Risoluzione

Articolo 12 S - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

**- con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:**

Articolo 3 G - Aumento e diminuzione - Modifiche e varianti in aumento ed in diminuzione

Articolo 4 G - Modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 5 G - Personale impiegato dal fornitore e inadempienze contributive e retributive

Articolo 6 G - Obblighi di riservatezza

Articolo 7 G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 8 G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)





Articolo 11 G - Cauzione  
Articolo 12 G - Recesso  
Articolo 13 G - Recesso per giusta causa  
Articolo 14 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito  
Articolo 15 G - Trasparenza dei prezzi  
Articolo 16 G - Subappalto  
Articolo 17 G - Foro esclusivo  
Articolo 18 G - Trattamento dei dati personali  
Articolo 19 G - Condizione particolare di risoluzione  
Articolo 20 G - Codice etico - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs.  
n. 231/2001  
Articolo 21 G - Ulteriore condizione risolutiva espressa  
Articolo 22 G - Subingresso nel contratto

L'Impresa  
Il legale rappresentante

---

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 5 - Schema di contratto - (Condizioni Generali e Condizioni Speciali)