

## **ALLEGATO 4**

### **SCHEMA DI CONTRATTO**

### **CONDIZIONI SPECIALI**



### **Parte Speciale**

**Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione**

**Articolo 2 S: Durata**

**Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**

**Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa**

**Articolo 5 S: Dimensioni massime dei singoli servizi**

**Articolo 6 S: Garanzie**

**Articolo 7 S: Subappalto**

**Articolo 8 S: Risorse impiegate**

**Articolo 9 S: Monitoraggio**

**Articolo 10 S: Servizio di formazione**

**Articolo 11 S: Verifica di conformità**

**Articolo 12 S: Rilievi, Penali e Incentivi**

**Articolo 13 S: Corrispettivo**

**Articolo 14 S: Fatturazione e pagamento**

**Articolo 15 S: Condizioni particolari di risoluzione**

**Articolo 16 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari**

**Articolo 17 S Privacy e subingresso nel contratto**

### **Parte Generale**

**Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici**

**Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali**

**Articolo 3 G: Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – Inadempienze contributive e retributive**

**Articolo 4 G: Obblighi di riservatezza**

**Articolo 5 G: Brevetti industriali e diritti d'autore**

**Articolo 6 G: Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software**

**Articolo 7 G: Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa**

**Articolo 8 G: Oneri fiscali e spese contrattuali**

**Articolo 9 G: Garanzia definitiva**

**Articolo 10 G: Recesso**

**Articolo 11 G: Divieto di cessione del contratto e cessione del credito**

**Articolo 12 G: Trasparenza dei prezzi**

**Articolo 13 G: Subappalto**

**Articolo 14 G: Foro esclusivo**

**Articolo 15 G: Trattamento dei dati personali**

**Articolo 16 G: Risoluzione**

**Articolo 17 G: Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice Etico - Piano triennale per la prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**

**Articolo 18 G Incompatibilità**



## CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

### TRA

Sogei S.p.A. - Società Generale d'Informatica -, con sede legale in Roma Via Mario Carucci n. 99 – 00143, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. 02327910580, coincidente con il numero di codice fiscale, P.IVA 01043931003, nella persona di \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, giusta i poteri conferitigli da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ ed elettivamente domiciliato ai fini del presente Contratto in Via Mario Carucci n. 99 - 00143 Roma (di seguito per brevità anche “Committente”),

### E

la Società \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_ = P.IVA \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti da \_\_\_\_\_ (di seguito per brevità anche “Impresa” o “Fornitore”)

### OPPURE

- \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_ =, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_\_, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante \_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_ =, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, e la mandante \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_ =, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in \_\_\_\_\_ dott. \_\_\_\_\_ repertorio n. \_\_\_\_\_;

(nel seguito per brevità congiuntamente 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. (...);
- 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 delle procedure di acquisizione fino all'aggiudicazione definitiva delle stesse;
- e) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip nell'interesse della Committente per la prestazione delle attività indicate nell'art. 1 S relativamente al Lotto \_\_\_\_\_;
- f) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016, rilasciata da \_\_\_\_\_ mediante \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_, del valore di \_\_\_\_\_, e la polizza assicurativa richiesta della \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;
- g) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- h) il numero di repertorio del contratto è il seguente \_\_\_\_\_, il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: \_\_\_\_\_;
- i) 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;
- j) 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 la Committente 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";
- k) 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;
- l) 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, - Allegato "V" - Patto di integrità; *<eventuale>*, Allegato VI, - contratto di avvalimento>), nonché la dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto, 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;
- m) il fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



n) valgono le seguenti definizioni:

- per la “Committente” si intende Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica;
- per “Amministrazione” si intendono le strutture organizzative del Ministero dell'economia e delle finanze interessate dal servizio.

**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**

1. La Committente, nell'interesse proprio 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:
  - Utenti interni del Sistema Informativo della Fiscalità;
  - 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 dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Area Monopoli;
  - Utenti del Sistema di interscambio per la fatturazione elettronica;
  - Utenti degli altri Centri di Responsabilità.
2. 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 nei relativi allegati.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati 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. L'Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, a mantenerne, per tutta la durata delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta tecnica, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli *standard* tecnologici del mercato; tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo, essendo tali attività comprese nel corrispettivo contrattuale complessivo. Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevate su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa. Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, e i termini temporali indicati nel



Capitolato Tecnico, siano migliorati dall'Offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

4. Le prestazioni dovranno essere eseguite secondo le modalità, le condizioni e i termini stabiliti nel presente contratto e nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica, ove migliorativa.
5. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente 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. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 13 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. 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 16 G e 10 G.
6. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso la sede dell'Impresa, situata in \_\_\_\_\_, nelle modalità indicate in sede di Capitolato tecnico.
7. Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. \_\_\_\_\_ e Direttore dell'esecuzione ,ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016, il Dott. \_\_\_\_\_.
8. Il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali è \_\_\_\_\_ il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto. I suoi riferimenti sono: tel. \_\_\_\_ mail \_\_\_\_ pec \_\_\_\_.
9. L'Impresa inoltre si impegna a comunicare alla Sogei, entro 5 cinque giorni dalla data di stipula del contratto:
  - un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi;
  - un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale.
10. Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

## **ARTICOLO 2 S**

### **DURATA**

1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 mesi decorrenti dalla "Data di attivazione del servizio".



Le parti convengono pattiziamente che la data di stipula del contratto coincide con la data di sottoscrizione da parte della SOGEI.

2. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di attivazione del servizio in contraddittorio con il Fornitore.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D. Lgs. n. 50/2016.
4. Si precisa che, salvo quanto previsto nel Capitolato Tecnico, con un anticipo di almeno 60 giorni dalla data di avvio del servizio, il Fornitore affiancherà 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. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
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. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
6. La Committente, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del contratto, con comunicazione inviata a mezzo pec al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Committente.

### **ARTICOLO 3 S**

#### **MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA**

1. La Committente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, di chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nel contratto, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016; la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto.
2. La Committente si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016. Al



ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D. Lgs. 50/2016, la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati.

3. Nei casi di cui ai precedenti due commi del presente articolo, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
4. La Committente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.
5. Inoltre, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016, ove ciò si renda necessario in corso di esecuzione, la Committente potrà imporre al Fornitore un aumento delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del contratto alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti nel presente contratto. In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Si precisa che, in caso di diminuzione delle prestazioni, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nell'Allegato "I" (Dichiarazione d'offerta).
6. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dalla Committente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
7. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, d.lgs. 50/2016.

## **ARTICOLO 4 S**

### **OBBLIGHI E 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, nonché lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.
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 Committente.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente 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 Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.
  5. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
  6. L'Impresa si impegna altresì a rispettare tutti i criteri ambientali minimi come indicati nel Capitolato Tecnico.
  7. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice; si precisa che i dati relativi al precedente affidatario, al numero delle risorse impiegate, al CCNL applicato e al loro inquadramento sono riportate nel Capitolato tecnico.
  8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
  9. *<eventuale in caso di ricorso all'avvalimento>*: Ai sensi di quanto stabilito all'art. 89, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016, la Committente esegue in corso d'esecuzione le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto. A tal fine il responsabile unico del procedimento accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto di contratto sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento, pena la risoluzione del contratto>.
  10. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

## ARTICOLO 5 S

### DIMENSIONI MASSIME DEI SINGOLI SERVIZI

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



1. L'Impresa prende atto che, per quanto attiene all'esecuzione dei servizi di cui al precedente articolo 1S "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione", questi dovranno essere resi fino a concorrenza dell'importo globale massimo.
2. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei domini di servizio, di cui al Capitolato Tecnico, spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui al successivo articolo 13 S "Corrispettivo" comma 1.
3. L'Impresa prende atto e accetta che, per ciascun dominio, la piattaforma tecnologica della Committente provvederà all'instradamento delle richieste di assistenza secondo il meccanismo di trabocco previsto nel Capitolato Tecnico.

## **ARTICOLO 6 S**

### **GARANZIE**

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.

## **ARTICOLO 7 S**

### **SUBAPPALTO**

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

1. L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservata di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: \_\_\_\_\_ alle imprese indicate in sede di gara, salvo quanto previsto dall'art. 105, comma 12, del d. lgs. n. 50/2016.
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>*

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 8 S**

### **RISORSE IMPIEGATE**

1. L'Impresa (o, in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, l'Impresa mandataria) ha indicato, tra le proprie risorse, un Responsabile delle attività contrattuali, al quale la



Committente, nella persona del proprio Responsabile, potrà fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi.

2. L'Impresa si impegna a garantire la reperibilità, negli orari di esecuzione dei servizi, del Responsabile delle attività contrattuali, dei Responsabili dei domini di servizio *<inserire se offerti come elementi migliorativi>* e del Responsabile della formazione e della comunicazione, del Responsabile della Qualità>.
3. L'Impresa, alla data di sottoscrizione del presente contratto, ha consegnato "la dichiarazione di rispondenza ai requisiti minimi e migliorativi offerti", conforme al fac simile indicato nel disciplinare di gara, debitamente compilato in ogni sua parte.
4. L'Impresa dovrà fornire:
  - entro 30 giorni dalla stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse interessate dagli interventi formativi e di affiancamento;
  - entro 60 giorni dalla data di stipula del contratto, l'elenco nominativo delle risorse che accederanno ai sistemi per l'erogazione dei servizi richiesti, corredate, su richiesta della Sogei, dai relativi Curricula (e dell'eventuale certificazione di livello C2 del QCER) per la verifica delle competenze.
5. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte e presteranno la loro attività conformemente al mix espresso negli allegati al contratto.
6. 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 nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà darne comunicazione a Sogei con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni solari rispetto alla data di inserimento o di uscita e consegnare a quest'ultima il nominativo della nuova figura professionale, corredata, su richiesta della Sogei, dal relativo CV (e dall'eventuale certificazione di livello C2 del QCER).
7. L'Impresa riconosce, altresì, alla Committente 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 entro 2 (due) giorni solari dalla richiesta e comunque a procedere alla sostituzione entro il termine di 8 (otto) giorni solari dalla richiesta. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa. Resta inteso che la nuova figura dovrà possedere requisiti pari a quelli della risorsa da sostituire.
8. Nell'ipotesi di cui al precedente comma 6 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. Nell'ipotesi di cui al precedente comma 7 del presente articolo, la Sogei si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi.
9. Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.

10. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere conoscenze e competenze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
11. In caso di valutazione positiva della nuova figura professionale, comunicata per iscritto, da parte della Committente, o di decorrenza dei termini di cui al precedente comma 8, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 3 (tre) giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente.
12. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva comunicazione di cui al precedente comma 6 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 la penale di cui al successivo articolo 12 S. L'Impresa prende atto che la Committente, 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.
13. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

## ARTICOLO 9 S

### MONITORAGGIO

1. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali secondo i criteri e le modalità previste nel Capitolato tecnico e in particolare al paragrafo 10.1 del suddetto Capitolato.
2. Sogei monitorerà anche i livelli di servizio, utilizzando gli indicatori specifici e le modalità descritte al capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del Capitolato Tecnico.
3. Qualora le attività di monitoraggio effettuate da Sogei evidenzino livelli di servizio e prestazioni non conformi o inferiori a quanto richiesto/offerto, Sogei applicherà le relative penali di cui all'articolo 12 S.
4. L'Impresa s'impegna altresì a inviare tempestivamente alla Committente la documentazione attestante l'esito delle visite di sorveglianza della Società di certificazione della qualità.
5. L'Impresa, nello svolgimento delle attività di cui all'art. 1 S "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione" del Contratto, si impegna a fare esplicito riferimento alla norma rispetto alla quale viene richiesta la certificazione per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità.



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. 12 S.

## **ARTICOLO 10 S**

### **SERVIZIO DI FORMAZIONE**

1. Sogei si impegna, in fase di avvio del servizio, ad effettuare la formazione iniziale, presso i propri locali (siti in Roma), con propri formatori e proprio materiale di supporto, al personale dell'Impresa che successivamente dovrà svolgere, a sua volta, il ruolo di "formatore".
2. La Sogei provvederà a comunicare tempestivamente all'Impresa l'ubicazione dei locali ove sarà prestata l'attività di formazione.
3. 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.
4. La formazione iniziale verrà erogata con un anticipo di almeno 60 giorni rispetto alla data di avvio del servizio e per un periodo di almeno 30 giorni, secondo un piano che sarà concordato tra Sogei e l'Impresa.
5. I costi di trasferta per la formazione del personale sono a carico della Società.

## **ARTICOLO 11 S**

### **VERIFICA DI CONFORMITÀ**

1. In corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni volte a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.
2. L'Impresa, con cadenza mensile ed entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento, dovrà consuntivare tutte le attività svolte trasmettendo alla Committente un prospetto riepilogativo in cui dovranno essere riportate le indicazioni relative alle chiamate risposte e ai problemi risolti per ciascun dominio.
3. Con cadenza mensile, entro 5 giorni dalla ricezione del predetto consuntivo, la Committente avvierà la verifica di conformità delle attività eseguite nel mese di riferimento. Tale verifica sarà volta a riscontrare che le attività del contratto siano state eseguite nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati.
4. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le attività contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.
5. In caso di esito positivo della verifica mensile di conformità, la Committente approverà il consuntivo di cui al co. 1; tale data costituirà "Data di accettazione del Servizio".



6. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
7. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che, secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
8. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare un grave inadempimento, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 16 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c.
9. La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle attività contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
10. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
11. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.
12. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle attività si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
13. Conclusa positivamente la verifica di conformità la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.
14. Su richiesta dell'Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto di cui all'art. 1 S.

## **ARTICOLO 12 S**

### **RILIEVI, PENALI E INCENTIVI**

1. Nel caso in cui si verifichino inadempienze contrattuali, Sogei emetterà i rilievi e le penali indicate al paragrafo 8.1 del Capitolato Tecnico e l'Impresa sarà tenuta a corrispondere le suddette penali.
2. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione.



3. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente si riserva di applicare le penali di cui ai precedenti commi anche agli eventuali ulteriori domini e tipologie di utenza richieste dalla Committente, così come specificato al paragrafo 3.2 Capitolato tecnico.
4. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente 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.
5. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente e/o l'Amministrazione dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità dell'Impresa stessa.
6. La Committente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 9 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
7. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale di cui al successivo art. 13 S, comma 1, la Committente 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.
8. In caso di raggiungimento di alcuni livelli di servizio superiori a quelli richiesti nel Capitolato Tecnico, verranno riconosciuti alla Società gli incentivi economici previsti al paragrafo 8.2 del Capitolato Tecnico.

## ARTICOLO 13 S

### CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, calcolato sulle dimensioni di cui al precedente Articolo 5 S "Dimensioni massime dei singoli servizi", è pari a € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, comprensivo dei costi relativi alla sicurezza pari ad *<inserire importo in cifre>* € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ *<ove presenti>*.
2. Sogei corrisponderà all'Impresa un corrispettivo mensile composto come segue:
  - a. un canone fisso, pari a \_\_\_\_\_ IVA esclusa;
  - b. una componente variabile, calcolata sulla base delle attività complessive consuntivate ed approvate da Sogei, in conformità all'art. 11 S, a cui è sottratto il canone fisso.dovuti dalla Sogei all'Impresa a decorrere dalla data di attivazione del servizio e per i successivi 48 (quarantotto) mesi.
3. 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 del SIF	€ ...	(.....)
	Utenti esterni monitoraggio spesa sanitaria	€ ...	(.....)
	Utenti esterni telematico Dogane	€ ...	(.....)
	Utenti esterni Telematico Territorio	€ ...	(.....)
	Utenti esterni Telematico Territorio	€ ...	(.....)
	Utenti esterni Telematico Entrate - Studi di Settore - Versamento Unificato	€ ...	(.....)
	Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità	€ ...	(.....)
	Utenti esterni Agenzia delle Dogane e Monopoli - Area Monopoli	€ ...	(.....)
	Utenti del Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica	€ ...	(.....)

4. Nel caso di richiesta da parte della Sogei di campagne di outbound telefonico, le attività svolte verranno riconosciute all'Impresa secondo i seguenti criteri:
  - 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". Si precisa che tra tentativi di contatto successivi (cioè tra il primo tentativo ed il secondo e tra il secondo tentativo ed il terzo) dovranno intercorrere almeno trenta minuti.
5. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
6. I corrispettivi unitari sono accettati 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.
7. I corrispettivi unitari dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016 sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei prezzi di riferimento pubblicati dall'ANAC ai sensi dell'art. 9, comma 7, del D.L. 66/2014 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.
8. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.





9. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014, come modificato dal D. L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
10. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72 e s.m.i.; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del fornitore medesimo.

## ARTICOLO 14 S

### FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento dei corrispettivi contrattuali di cui al precedente articolo 13 S "Corrispettivo", l'Impresa potrà emettere fattura mensile posticipata, a decorrere dalla "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 11 S comma 5;
2. La Committente procederà:
  1. a liquidare la parte fissa relativa al canone;
  2. a liquidare la parte variabile.
3. Gli oneri derivanti da rischi interferenziali verranno fatturati dal Fornitore e rimborsati dalla Committente nella misura dallo stesso sostenuto.
4. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata dalla stessa solo al termine del contratto; le ritenute possono essere svincolate solo in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
5. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, la Committente procederà ad acquisire, *<eventuale nel caso di subappalto>* anche per il subappaltatore, *<eventuale nel caso di sub-affidamento>* anche per il sub-affidatario> 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 Committente, non produrrà alcun interesse.
6. La Committente, 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 l'Agenzia delle

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Committente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.

7. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
8. Si precisa che le fatture di cui al comma 1 dovranno essere prodotte unitamente al relativo consuntivo approvato dalla Committente sulle attività svolte o comunque al documento attestante il positivo riscontro della Committente.
9. Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente alla Sogei a "Amministrazione, Bilancio e Tesoreria" – Ufficio Contabilità Fornitori - e dovranno riportare in evidenza il numero di repertorio \_\_\_\_\_, il Codice Identificativo Gare (CIG) \_\_\_\_\_ il Codice Unico del Procedimento (CUP), il numero d'ordine, che saranno successivamente comunicati, nonché tutte le altre informazioni indicate sul sito [www.sogei.it](http://www.sogei.it) - Area Fornitori - Fatturazione elettronica verso Sogei, nel quale sono riportate le modalità da seguire per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche e alle quali il Fornitore si impegna ad attenersi.
10. *<nel caso di RTI con fatturazione proquota e pagamento ai singoli membri del RTI riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione pro-quota e pagamento ad ogni Impresa membro del RTI, ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati>.  
*<nel caso di RTI con fatturazione proquota e pagamento alla mandataria riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione pro-quota e pagamento alla mandataria, ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati>.  
*<nel caso di RTI con fatturazione e pagamento in capo alla sola mandataria riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione e pagamento alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti>.
11. *<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>.
12. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs 231/2002 e s.m.i.
13. Il bonifico, previo accertamento della Committente 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 identificativi dovranno essere inoltre comunicati all'Ufficio Tesoreria della Sogei, al numero di fax 0650258412 ovvero alla e-mail: [areatesoreria@sogei.it](mailto:areatesoreria@sogei.it) tramite dichiarazione rilasciata dal legale rappresentante del Fornitore o da persona dotata di idonei poteri di rappresentanza. La dichiarazione sul conto corrente dedicato dovrà contenere le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul detto conto, nonché il numero di repertorio sopra indicato, e dovrà pervenire alla Committente entro 7 giorni



dalla accensione del conto, se di nuova apertura, oppure nel caso di conti già esistenti dalla loro prima utilizzazione.

14. 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 Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
15. Il Fornitore, 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 Committente.
16. 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.
17. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 13, del D. Lgs. n. 50/2016, si procederà secondo quanto previsto all'art. 13 G comma 10 del contratto.
18. *<eventuale, nel caso in cui aggiudicatario sia un RTI>*: 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 apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate da tutte le imprese raggruppate secondo le modalità che verranno congiuntamente concordate.

## **ARTICOLO 15 S**

### **CONDIZIONI PARTICOLARI DI RISOLUZIONE**

1. Nel caso in cui venga ritirata o non rinnovata la certificazione EN ISO 9001, 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 a 3 (tre) mesi, la Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto.
2. Resta ferma la clausola risolutiva prevista dall'art. 17 S comma 1.

## **ARTICOLO 16 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, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.



2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, 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. Il Fornitore, 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. Il Fornitore, 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 Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.
5. Il Fornitore, 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 Committente 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 surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, 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 surrichiamata Legge, restando inteso che la Committente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, 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.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

## ARTICOLO 17 S

### PRIVACY E SUBINGRESSO NEL CONTRATTO

*<si fa presente che nel caso in cui il contratto fosse stipulato successivamente all'entrata in vigore del Regolamento Comunitario n. 679/2016 il presente articolo e l'art. 15G delle condizioni generali nonché l'allegato privacy potrebbero essere adeguati alle prescrizioni in esso contenute>*

1. Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 15 G delle Condizioni Generali, il Fornitore prende, inoltre, atto che per il trattamento dei Dati personali e di quelli forniti dalla Committente per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto, la Committente ha provveduto ad elaborare un documento contenente specifiche regole di sicurezza dei Dati personali e di privacy denominato "Allegato Privacy". L'Allegato Privacy, consultabile sul sito internet [www.sogei.it](http://www.sogei.it), deve intendersi parte integrante del Contratto. Con la sottoscrizione del contratto il Fornitore si obbliga a procedere all'esecuzione delle attività oggetto del contratto nell'integrale rispetto della normativa vigente nonché di quanto previsto dall'Allegato Privacy con particolare riferimento alle misure di sicurezza da adottare ed agli obblighi ivi previsti. Resta inteso che, in caso di inosservanza di uno qualunque degli obblighi previsti nel presente Articolo e nell'Allegato Privacy, la Committente potrà dichiarare risolto automaticamente di diritto il contratto, fermo restando che la Società sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivarne alla Committente.
2. L'Impresa prende atto che, sulla base di una comunicazione scritta della Committente, l'Amministrazione beneficiaria del servizio/fornitura potrà subentrare, in ogni momento, senza alcun onere aggiuntivo al di fuori di quelli derivanti dalle vigenti disposizioni tributarie, alla Committente stessa nel presente contratto. Essa si impegna, fin da ora, a compiere, in tale ipotesi, tutte le relative formalità nei tempi e nei modi richiesti dall'Amministrazione.
3. L'Impresa si impegna, ora per allora, ad accettare, nell'ipotesi suddetta, le clausole usualmente inserite dalla Pubblica Amministrazione nei contratti stipulati con i suoi fornitori.

La Committente

Il \_\_\_\_\_ <inserire carica>

\_\_\_\_\_

L'Impresa

\_\_\_\_\_ e legale rappresentante  
<inserire carica>

\_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di legale rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e

---

Classificazione del documento: Consip Public

Schema di Contratto per l'affidamento del Servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità – ID 1867

Allegato 4 – Schema di contratto - Condizioni Speciali



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 1 S - Oggetto luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione

Articolo 2 S - Durata

Articolo 3 S - Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Articolo 4 S - Obblighi ed adempimenti a carico dell'Impresa

Articolo 5 S - Dimensioni massime dei singoli servizi

Articolo 6 S - Garanzie

Articolo 8 S - Risorse impiegate

Articolo 9 S - Monitoraggio

Articolo 11 S - Verifica di conformità

Articolo 12 S - Rilievi, Penali e Incentivi

Articolo 15 S - Condizioni particolari di risoluzione

Articolo 16 S - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 17 S - Privacy e subingresso nel contratto

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

Articolo 2G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 3G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Articolo 4G - Obblighi di riservatezza

Articolo 5G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 7G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo 9G - Garanzia definitiva

Articolo 10G - Recesso

Articolo 11 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo 12 G - Trasparenza dei prezzi

Articolo 13 G - Subappalto

Articolo 14 G - Foro esclusivo

Articolo 15 G - Trattamento dei dati personali

Articolo 16 G - Risoluzione

Articolo 17G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 - Codice Etico - Piano triennale per la prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

L'Impresa

\_\_\_\_\_ e legale rappresentante <inserire carica>

\_\_\_\_\_  
(Firmato digitalmente)