



ALLEGATO 4

SCHEMA DI CONVENZIONE

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2 – ID 1738



SCHEMA DI CONVENZIONE

**PER LA GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2,
AI SENSI DELL'ARTICOLO 26, LEGGE 23 DICEMBRE 1999 N. 488 E S.M.I. E DELL'ARTICOLO 58,
LEGGE 23 DICEMBRE 2000 N. 388**

[EVENTUALE: LOTTO ...] CIG _____

TRA

Consip S.p.A., a socio unico con sede legale in Roma e domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Via Isonzo n. 19/E, capitale sociale Euro 5.200.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Roma al n. 313515/97, REA 878407 di Roma, P. IVA 05359681003, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante, Dott. _____, giusta poteri allo stesso conferiti dallo statuto sociale e dalla deliberazione di aggiudicazione del Consiglio di Amministrazione in data _____ (nel seguito per brevità anche "**Consip S.p.A.**");

E

_____, 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. ___, giusta poteri allo stesso conferiti da ___ (nel seguito per brevità anche "**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 capogruppo 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 "**Fornitore**" o "**Impresa**")

PREMESSO

- a) che l'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, ha affidato al Ministero dell'Economia e delle Finanze – già Ministero del Tesoro e Bilancio e della Programmazione Economica – (nel seguito per brevità anche "**Ministero**"), il compito di stipulare, nel rispetto della vigente normativa in materia di scelta del contraente, Convenzioni con le quali il fornitore prescelto si impegna ad accettare Ordinativi di Fornitura deliberati dalle pubbliche amministrazioni individuate dall'art. 1, D.Lgs. 165/2001, nonché dai soggetti che ai sensi della normativa vigente (es. i soggetti di cui all'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e i movimenti politici, ex art. 24, comma 3, L. n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione. Le predette pubbliche amministrazioni ed i predetti soggetti utilizzano la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



Convenzione sino a concorrenza dell'importo massimo complessivo stabilito dalla Convenzione medesima ed ai prezzi e condizioni ivi previsti, fermo restando quanto previsto dall'art. 1, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e l'applicazione di quanto stabilito all'articolo 1, comma 22, della legge 23 dicembre 2005, n. 266;

- b) che con propri Decreti Ministeriali del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, il Ministero ha affidato alla Consip S.p.A., tra l'altro, l'assistenza nella pianificazione e nel monitoraggio dei fabbisogni di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni, la conclusione per conto del Ministero medesimo e delle altre Pubbliche Amministrazioni delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione delle Convenzioni medesime, anche attraverso soluzioni organizzative, servizi informatici, telematici e logistici necessari alla compiuta realizzazione del sistema stesso, anche attesa la necessità di realizzare il monitoraggio dei consumi ed il controllo della spesa pubblica con l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative innovative e segnatamente attraverso strumenti di *"Information Technology"*;
- c) che, in attuazione di quanto sopra, nonché in esecuzione di quanto previsto nella Convenzione sottoscritta in data 7 febbraio 2013 tra il Ministero e la Consip S.p.A., quest'ultima ha il compito, tra l'altro, di eseguire i servizi compresi quelli informatici, telematici e di consulenza, necessari alla progettazione, sviluppo e realizzazione delle Convenzioni, di gestire le procedure per la conclusione delle medesime Convenzioni e dei relativi Ordinativi di Fornitura, nonché di svolgere le attività di monitoraggio dell'esecuzione delle obbligazioni e delle prestazioni, oggetto delle Convenzioni medesime e dei singoli contratti attuativi;
- d) che il sistema introdotto dall'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488 e dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, non modifica la disciplina vigente in tema di adozione della deliberazione di acquisto, né di impegno di spesa da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- e) che la stipula della presente Convenzione non vincola in alcun modo le Amministrazioni Pubbliche, né tantomeno la Consip S.p.A., all'acquisto di quantitativi minimi o predeterminati di beni e/o servizi, bensì dà origine unicamente ad un obbligo del Fornitore di accettare, fino a concorrenza dell'importo massimo stabilito, gli Ordinativi di Fornitura deliberati dalle Amministrazioni Pubbliche che utilizzano la presente Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, e di dare esecuzione ai contratti di fornitura;
- f) che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura secondo le modalità ed i termini indicati nelle Condizioni Generali; nei predetti Ordinativi di Fornitura saranno indicati l'esatto importo della fornitura richiesta ed il luogo di esecuzione;
- g) che la Consip S.p.A., in esecuzione dei compiti assegnati ad essa dal Ministero, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere all'individuazione dei fornitori per la prestazione dei servizi di Contact Center in Outsourcing, attraverso una procedura aperta svolta in ambito comunitario suddivisa



- in n. 4 Lotti ed indetta con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. ____ del ____ e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. ____ del ____;
- h) che il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto ____ relativo alla procedura di cui sopra a tal fine indetta dalla Consip S.p.A. e, per l'effetto, il medesimo Fornitore ha espressamente manifestato la volontà di impegnarsi ad effettuare i servizi oggetto della presente Convenzione ed eseguire i contratti attuativi, alle condizioni, modalità e termini stabiliti nel presente atto e nelle Condizioni Generali;
- i) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato Tecnico, nonché dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;
- j) che il Fornitore ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula della presente Convenzione che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale, ivi incluse la garanzia definitiva rilasciata dalla _____ ed avente n. _____ per un importo di Euro _____ = (_____/____) a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, la garanzia rilasciata dalla _____ ed avente n. _____ per un importo pari ad Euro _____ = (_____/____) a garanzia del pagamento dei costi delle verifiche ispettive nonché la polizza assicurativa per la responsabilità civile rilasciata dalla _____ ed avente n. _____ stipulata con le modalità indicate nel Disciplinare di gara;
- k) che la presente Convenzione non è fonte di alcuna obbligazione per la Consip S.p.A. nei confronti del Fornitore, salvo quelle espressamente alla stessa riferite, costituendo la medesima Convenzione le condizioni generali del contratto attuativo concluso dalle singole Amministrazioni Contraenti in seguito all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- l) che il Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e nelle Condizioni Generali e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce alla presente Convenzione;
- m) che la presente Convenzione, compresi i relativi Allegati, viene sottoscritta dalle Parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato.

Ciò premesso, tra le Parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1 VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse, nelle Condizioni Generali e nella restante parte del presente atto, ivi incluso il Bando di gara ed il Disciplinare di gara, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale della Convenzione.
2. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale della Convenzione: l'Allegato "A"

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



(Capitolato Tecnico), l'Allegato "B" (Offerta Tecnica del Fornitore), l'Allegato "C" (Offerta Economica del Fornitore), l'Allegato "D" (Corrispettivi e tariffe), l'Allegato "E" (Condizioni Generali), l'Allegato "F" (Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione – Parte I), l'Allegato "G" (Flussi dati di alimentazione per il sistema).

ARTICOLO 2 ALTRE DEFINIZIONI

1. Ferme restando le definizioni contenute nelle Condizioni Generali, nell'ambito della Convenzione, si intende per:

- a) **Capitolato Tecnico:** il documento di cui all'Allegato "A";
- b) **Offerta Tecnica:** il documento di cui all'Allegato "B";
- c) **Offerta Economica:** il documento di cui all'Allegato "C";
- d) **Condizioni Generali:** il documento di cui all'Allegato "E";
- e) **Data di Accettazione:** si intende la data di esito positivo della verifica di conformità e di conseguente accettazione dei servizi;
- f) **Data di attivazione del servizio:** data di inizio di erogazione del servizio;
- g) **Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario del Lotto di cui alle premesse e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- h) **Importo mensile stimato (applicabile solo nei limiti di quanto previsto dall'art. 10 co. 14, 15 e 16):**
 - per i servizi di cui all'art. 10 co. 1 lett. a) l'importo mensile stimato costituisce la risultante della moltiplicazione del prezzo unitario definito nel Disegno esecutivo per la stima dei volumi mensili in termini di minuti o Service Request, secondo la modalità scelta dall'Amministrazione Contraente;
 - per il servizio di cui all'art. 10 co. 1 lett. b) l'importo mensile stimato costituisce la risultante della moltiplicazione del prezzo unitario definito nel Disegno esecutivo per la stima dei volumi mensili in termini di ore uomo;
 - per i servizi di cui all'art. 10 co. 1 lett. f) l'importo mensile stimato costituisce la risultante della moltiplicazione del prezzo unitario definito nel Disegno esecutivo per la stima dei volumi mensili in termini di minuti.
- i) **Lotto:** l'importo complessivo delle prestazioni che il Fornitore è tenuto ad eseguire nel territorio geografico delimitato dai confini delle seguenti Regioni:
_____;
- j) **Importo massimo della Convenzione:** si intende l'importo corrispondente a
_____;
- k) **Organismo di Ispezione (o Ente Terzo):** il soggetto accreditato secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 che effettua le verifiche ispettive.

2. Le espressioni riportate negli Allegati al presente atto e nelle Condizioni Generali hanno il significato, per ognuna di esse, specificato nei medesimi Allegati e nelle Condizioni Generali, tranne qualora il contesto delle singole clausole della Convenzione e/o delle Condizioni Generali disponga diversamente.

ARTICOLO 3 DISCIPLINA APPLICABILE E CRITERIO DI PREVALENZA

1. La presente Convenzione è regolata:

- a) dalle Condizioni Generali e dai documenti, atti e normative ivi richiamati;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



- b) da quanto previsto nella presente Convenzione, dagli atti, dai documenti e dalle normative ivi richiamati.
2. In caso di discordanza tra quanto previsto nella presente Convenzione e quanto contenuto nelle Condizioni Generali, prevarranno le previsioni contenute nella presente Convenzione.
 3. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato Tecnico, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Consip S.p.A., previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato Tecnico.
 4. Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nella Convenzione e nei Contratti di Fornitura e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con la Convenzione e/o con i Contratti di Fornitura, Consip e/o le Amministrazioni Contraenti da un lato e il Fornitore dall'altro potranno concordare le opportune modifiche ai surrichiamati documenti sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi e nel rispetto dei criteri di aggiudicazione della gara.

ARTICOLO 4 OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei singoli Contratti di Fornitura, relativa alla prestazione da parte del Fornitore e in favore delle singole Amministrazioni Contraenti dei servizi di Contact Center in Outsourcing, nonché dei servizi connessi comprensivi di quelli idonei al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, attraverso strumenti di *"Information Technology"*. Con la stipula della Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni Pubbliche, a prestare i seguenti servizi :

- Servizi operatore:
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound;
- Servizi a supporto:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - servizio di telefonia;
 - servizio di connettività dati;
 - servizio di integrazione;
 - servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP;
 - servizi trasversali di fatturazione, rendicontazione e reportistica.

tutto nella misura richiesta dalle Amministrazioni Contraenti e, per loro, dai Punti Ordinanti con gli Ordinativi di Fornitura, sino alla concorrenza dell'importo complessivo pari a _____.

2. Il Fornitore prende atto ed accetta che gli Ordinativi di Fornitura saranno inviati dalle Amministrazioni Contraenti con documenti elettronici attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (d'ora innanzi anche "Sistema"), secondo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Fornitore, pertanto, si impegna i) ad abilitarsi al Sistema, nel rispetto delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione di cui all'Allegato F; ii) ad utilizzare il Sistema sulla base di quanto previsto dalla presente Convenzione e nel rispetto delle indicazioni e istruzioni presenti nel Sistema, consentendo alle Amministrazioni Contraenti di inviare i propri Ordinativi di Fornitura e acquistare i servizi oggetto della presente Convenzione.

3. I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità e alle condizioni stabilite nella presente Convenzione, nelle Condizioni Generali nel Capitolato Tecnico e, se migliorative, nell'Offerta Tecnica, nonché nel rispetto di quanto previsto dal Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione e dalle relative Regole di cui all'Allegato F.
4. La Consip S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia della presente Convenzione, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per la Pubblica Amministrazione, agli stessi patti, prezzi e condizioni stabiliti nel presente atto e nei suoi Allegati; in particolare, al Fornitore potrà essere richiesto, agli stessi patti, prezzi e condizioni, di incrementare il predetto importo massimo complessivo fino a concorrenza di due quinti ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28/10/1985.
5. Le Amministrazioni contraenti possono, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016; l'Amministrazione comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto. Le Amministrazioni contraenti possono apportare modifiche al contratto attuativo 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. In entrambi i casi sopra descritti, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
6. Consip potrà apportare le modifiche di cui art. 106, comma 1, lett. d), del D. Lgs. n. 50/2016, nel pieno rispetto di tale previsione normativa.
7. *(eventuale nel caso in cui il Fornitore abbia fatto ricorso all'avvalimento):* Ai sensi di quanto stabilito all'art. 89, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016, le Amministrazioni contraenti eseguono in corso d'esecuzione del contratto attuativo 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 l'Amministrazione contraente accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto del contratto sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il Fornitore utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento.

ARTICOLO 5 DURATA

1. Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Generali, la presente Convenzione ha una

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



durata di 24 mesi a decorrere dal _____; tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, previa comunicazione scritta della Consip S.p.A., da inviare al Fornitore con 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato, e, comunque, sempre nei limiti dell'importo massimo stabilito.

Ferma restando la validità ed efficacia della Convenzione e dei singoli Contratti di fornitura, attuativi della Convenzione, non sarà più possibile aderire alla Convenzione, qualora sia esaurito l'importo massimo previsto, anche eventualmente incrementato.

2. I singoli Contratti di Fornitura, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno durata di _____ mesi.
3. I singoli Contratti di Fornitura, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, potranno variare dai 12 ai 48 mesi (secondo i seguenti moduli di durata: 12, ovvero 24, ovvero 36, ovvero 48 mesi) e nel rispetto dei vincoli indicati di seguito.

Una durata di 48 (quarantotto) mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del primo anno di Convenzione. Una durata di 36 (trentasei) mesi potrà essere richiesta solo aderendo entro la fine del secondo anno di Convenzione. Durate di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi per i singoli Contratti di fornitura potranno essere sempre richieste, anche aderendo nell'eventuale anno di proroga della Convenzione. Tali moduli di durata sono validi per il primo Ordinativo di Fornitura, mentre eventuali ordinativi successivi potranno avere durata variabile, fino al massimo alla data di scadenza del contratto relativo al primo OdF, con l'obiettivo di allineare le durate di tutti i servizi richiesti a quella del primo OdF, comprendente il Servizio Operatori di tipo Inbound, come meglio specificato nell'Allegato "A".

ARTICOLO 6 OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

1. Il Fornitore si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti della Convenzione e nelle Condizioni Generali, anche a:
 - impegnarsi, per tutta la durata dell'appalto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto dei contratti attuativi richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, a preferire - a parità di condizioni rispetto a soggetti terzi, in termini di qualifica, inquadramento e trattamento economico - l'assunzione del personale risultante alle dipendenze del fornitore uscente al termine finale di efficacia del precedente contratto di appalto, a condizione che: a) ciò non pregiudichi l'efficienza della propria organizzazione imprenditoriale in linea con quanto previsto dall'art. 41 Cost.; b) ciò non alteri le modalità di erogazione del servizio definite nell'Offerta Tecnica.

Il tutto secondo le modalità operative di cui all'art. 50 del D.Lgs. 50/2016.

ARTICOLO 7 ATTIVAZIONE, VERIFICHE DI CONFORMITÀ E ACCETTAZIONE

1. I servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura dovranno essere eseguiti dal Fornitore con le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico ed esattamente nei luoghi stabiliti nel Disegno di Dettaglio relativo all'Ordinativo di Fornitura, come previsto nel Capitolato Tecnico.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



2. Per l'esecuzione dei servizi oggetto di ciascun contratto attuativo, il Fornitore si obbliga, a propria cura, spese e rischio, ad attivare i servizi oggetto di ciascun contratto attuativo e, comunque, a svolgere le attività stabilite nella presente Convenzione e Capitolato Tecnico, nel termine stabilito nell'Offerta del Fornitore, e comunque tutto alle modalità e termini ivi prescritti, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
3. Con riferimento al singolo contratto attuativo, ciascuna Amministrazione Contraente procederà ad effettuare la verifica di conformità dei servizi oggetto dell'Ordinativo di Fornitura per la verifica della funzionalità; tale verifica verrà effettuata su richiesta di ciascuna Amministrazione Contraente secondo le modalità e le specifiche stabilite nella Convenzione e nel Capitolato Tecnico. La verifica di conformità sarà svolta dalle Amministrazioni contraenti nel rispetto di quanto stabilito dagli artt. 101 e 102 del D. Lgs. n. 50/2016, nonché di quanto previsto nelle Linee Guida dell'ANAC.
4. Al fine di accertare la regolare esecuzione delle seguenti prestazioni di carattere continuativo:
 - Servizi operatore:
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound;
 - Servizi a supporto:
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - servizio di telefonia;
 - servizio di connettività dati;

rispetto alle condizioni e termini stabiliti nel Contratto, l'Amministrazione contraente effettuerà le verifiche di conformità di cui all'art. 102 D.lgs. 50/2006, con cadenza mensile, entro 10 (dieci) giorni dalla chiusura delle attività relative al mese di riferimento.
5. L'Amministrazione si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
6. Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al RUP per gli adempimenti di competenza.
7. Le verifiche di conformità di cui ai precedenti commi si intendono positivamente superate solo se le verifiche di funzionalità abbiano dato esito positivo ed i servizi siano risultati conformi alle prescrizioni della Convenzione, del Capitolato Tecnico e dell'offerta tecnica, ove migliorativa; tutti gli oneri e le spese delle verifiche di conformità sono a carico del Fornitore.
8. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "*Data di accettazione*" dei servizi. Per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà inoltre riportata la "*Data di attivazione del servizio*" relativa all'effettivo avvio dei servizi.
9. Nel caso di esito negativo della verifica di conformità il Fornitore deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti o a risolvere i disservizi e comunicare la disponibilità al secondo collaudo entro il termine perentorio di 15 (quindici)



giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

10. Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo è facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura.
11. Le Amministrazioni Contraenti e la Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, potranno effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili.

Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento dell'Amministrazione Contraente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. Il certificato verrà emesso dall'Amministrazione contraente solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.

ARTICOLO 8 SERVIZI CONNESSI

1. Relativamente ai Servizi di Integrazione e Connettività dati, il Fornitore è tenuto a prestare il servizio di manutenzione e assistenza per tutta la durata dei singoli Contratti di Fornitura e alle modalità ed ai termini stabiliti nella presente Convenzione nel Capitolato Tecnico e/o, se migliorative, nell'Offerta Tecnica. Resta inteso che, qualora gli interventi di assistenza e manutenzione dovessero comportare una interruzione del servizio, gli interventi stessi dovranno essere effettuati dal Fornitore in orario tale da non comportare alcun disservizio relativo ai servizi operatore erogati, salvo diverse indicazioni delle Amministrazioni medesime.
2. La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di gara e nell'allegato "G" (Flussi dati di alimentazione al sistema) < alla presente Convenzione, l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 30 giorni solari dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
3. Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i Contraente/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza. In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:
 - le Amministrazioni Contraenti;
 - gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi di:
 - quantitativi, importi, valore stimato del Contratto;
 - Data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
 - gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente.
4. Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip alcuni dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio dei servizi prestati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip. L'indicazione analitica dei dati che verranno richiesti dalla Consip, le modalità di invio, l'indirizzo di destinazione sono contenuti nel documento Allegato "G" (Flussi dati di alimentazione al sistema).

5. Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel Capitolato Tecnico e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui oltre>.

ARTICOLO 9 LIVELLI DI SERVIZIO

1. Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi oggetto della presente Convenzione e, quindi, dei singoli contratti attuativi, secondo i livelli stabiliti nel Capitolato Tecnico e nella relativa Appendice A, che costituiscono i documenti di riscontro per la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, la illustrazione dei metodi di rilevazione prefissati e le successive verifiche dei livelli di servizio richiesti e/o offerti, se migliorativi o integrativi, inclusi i valori che saranno definiti nei singoli Disegni Esecutivi relativi ai Contratti Attuativi conclusi con le Amministrazioni Contraenti, tutto secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.
2. In particolare, il Fornitore si impegna al rispetto dei parametri di qualità di cui al punto precedente, pena l'applicazione delle penali stabilite nel Capitolato Tecnico ed in particolare nella relativa Appendice B.
3. Il Fornitore si obbliga a trasmettere mensilmente il flusso dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice, come previsto al paragrafo 5.4.2 del Capitolato Tecnico, pena l'applicazione della penale di cui all'articolo 12 comma 4.

ARTICOLO 10 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. I corrispettivi dovuti al Fornitore dalle singole Amministrazioni Contraenti per la prestazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura sono indicati nell'Offerta Economica relativa al lotto di riferimento e sono applicati ai singoli servizi e alle relative opzioni, secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico al capitolo 7. In particolare:
 - a) i corrispettivi relativi ai servizi Inbound sincrono e asincrono sono calcolati e fatturati mensilmente sulla base dell'effettivo consumo dei minuti o delle SR (come indicato al Capitolato Tecnico ai paragrafi 7.1.1.1 a 7.1.1.3) a partire dal mese successivo a quello relativo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 14;
 - b) i corrispettivi relativi ai servizi Inbound remunerati a ora uomo (servizio Inbound richiesto dall'Amministrazione per un volume di minuti sincroni inferiori ai 100.000



minuti annui, Servizio Operatori in orario notturno o domenica, Servizio Operatori con personale operante presso la sede dell'Amministrazione, come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.1.1.4) sono calcolati e fatturati mensilmente sulla base dell'effettivo consumo delle ore, a partire dal mese successivo a quello relativo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 14;

- c) i corrispettivi relativi ai servizi di Outbound sono calcolati e fatturati mensilmente sulla base degli effettivi contatti utili effettuati fino al massimo dell'80% dei contatti utili necessari al completamento della campagna Outbound nel caso sia definito un valore minimo di efficienza, come previsto nel Capitolato Tecnico e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7. Il restante 20% sarà corrisposto al completamento della campagna Outbound richiesta (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.1.2) e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7;
- d) i corrispettivi relativi all'infrastruttura di servizio in modalità ASP sono calcolati in base ai canoni mensili, al numero e alla tipologia dei sistemi contrattualizzati (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.2.2) e sono fatturati mensilmente a partire dal mese successivo a quello relativo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7;
- e) i corrispettivi per il Servizio di formazione per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP sono calcolati sulla base del prezzo a modulo formativo e al numero di moduli contrattualizzati (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.2.2.1) e sono fatturati a corpo alla conclusione della formazione richiesta, attestata dalla *"Data di accettazione"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* nel caso di primo OdF ovvero attestata dalla data del *"Verbale di erogazione del Servizio di formazione dei sistemi in modalità ASP"*;
- f) i corrispettivi relativi al servizio di telefonia, per tutte le opzioni previste, sono calcolati e fatturati mensilmente sulla base dell'effettivo consumo dei minuti (come indicato al Capitolato Tecnico ai paragrafi 7.3.1 a 7.3.2) a partire dal mese successivo a quello relativo alla *"Data di attivazione del servizio"* riportata nel *"Verbale di Verifica di conformità dei servizi"* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 14;
- g) i corrispettivi relativi al servizio di interconnessione telefonica tra la rete dell'Amministrazione e la rete del Fornitore prevedono una remunerazione a canone per singolo canale telefonico e sono fatturati mensilmente in base al numero dei canali contrattualizzati (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.3.3) a partire dal mese successivo a quello relativo alla *"Data di attivazione del*



servizio” riportata nel *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all’articolo 7;

- h) i corrispettivi relativi ai servizi di fornitura dei collegamenti di Connettività Dati prevedono una remunerazione a canone e sono fatturati mensilmente in base alla tipologia e al numero dei collegamenti contrattualizzati (come indicato al Capitolato Tecnico ai paragrafi 7.4) a partire dal mese successivo a quello relativo alla *“Data di attivazione del servizio”* riportata nel *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”* e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all’articolo 7;
 - i) i corrispettivi dei Servizi di integrazione prevedono una remunerazione sulla base delle giornate uomo *“lavorate”* (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.5), relative alle differenti figure professionali utilizzate nel GdL preposto, come definito all’interno del Disegno Preliminare ed Esecutivo, in base al progetto richiesto dall’Amministrazione e consolidato attraverso l’Ordinativo di Fornitura. Il servizio è fatturato a corpo alla conclusione delle attività di integrazione richieste, attestata dalla *“Data di accettazione”* riportata nel *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”*;
 - j) i corrispettivi dei Servizi di revisione dei processi di gestione dei prevedono una remunerazione sulla base delle giornate uomo *“lavorate”* (come indicato al Capitolato Tecnico al paragrafo 7.6), relative alle differenti figure professionali utilizzate nel GdL, come previsto all’interno del Disegno Preliminare ed Esecutivo, in base al progetto richiesto dall’Amministrazione e consolidato attraverso l’Ordinativo di Fornitura. Il servizio è fatturato a corpo alla conclusione delle attività previste, attestata dalla *“Data di accettazione”* riportata nel *“Verbale di Verifica di conformità dei servizi”* nel caso di primo OdF ovvero attestata dalla data di accettazione dei *“Deliverable”* previsti in caso di OdF successivi.
2. I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza mensile e saranno corrisposti dalle Amministrazioni Contraenti secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento della prestazione effettuate, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma . Ciascuna fattura, corredata della documentazione di cui all’articolo 9 delle Condizioni Generali, dovrà essere inviata in forma elettronica in osservanza delle modalità previste dal D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, dal D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e dai successivi decreti attuativi. Il Fornitore si impegna, inoltre, ad inserire nelle fatture elettroniche i dati e le informazioni che la singola Amministrazione Contraente riterrà di richiedere, nei limiti delle disposizioni normative vigenti.
 3. Per le Amministrazioni Contraenti, diverse da quelle di cui al D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, al D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e successivi decreti attuativi, resta la possibilità di ricevere le fatture a mezzo posta all'indirizzo della stessa Amministrazione Contraente ovvero via fax al numero indicato nell'Ordinativo di fornitura ovvero tramite posta elettronica anche certificata (PEC). Tali Amministrazioni si obbligano, sin d'ora, a ricevere le fatture attraverso Posta elettronica certificata (PEC) ove il Fornitore si avvalga di tale modalità.
 4. I termini di pagamento delle predette fatture saranno definiti secondo le modalità di cui alla

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



normativa vigente, e, in particolare, del D.Lgs. n. 231/2002 s.m.i. I corrispettivi saranno accreditati, a spese dell'Amministrazione Contraente o del Fornitore ove sia previsto da norme di legge o regolamentari, sul conto corrente n. _____, intestato al Fornitore presso _____, Codice IBAN _____. Il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.>.

<eventuale, tale clausola sarà inserita soltanto se il Fornitore abbia autorizzato la pubblicazione> Le generalità e il codice fiscale del/i soggetto/i delegato/i ad operare sul/sui predetto/i conto/i sono contenute in apposita e separata autorizzazione rilasciata alla Consip la quale ancorché non materialmente allegata, costituisce parte integrante e sostanziale della Convenzione.>

<eventuale, tale clausola sarà inserita soltanto se il Fornitore non abbia dato autorizzazione alla pubblicazione> Il Fornitore si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Amministrazioni ordinanti all'atto dell'accettazione dell'Ordinativo di fornitura secondo le modalità indicate all'art. 3 delle Condizioni Generali.>

4. In caso di ritardo, da parte dell'Amministrazione Contraente, nel pagamento dei corrispettivi dovuti oltre il termine stabilito al precedente comma 3, spettano al Fornitore gli interessi legali e moratori, questi ultimi nella misura prevista dall'art. 9, comma 8, delle Condizioni Generali.
5. In caso di pericolo di insolvenza di Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, diversi dalle società pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, è facoltà del Fornitore non inadempiente richiedere di prestare idonea garanzia per l'adempimento dell'obbligazione di pagamento relativa al contratto attuativo; tale garanzia dovrà essere rilasciata per un importo pari al 20% del valore dell'Ordinativo di fornitura. La garanzia dovrà essere richiesta dal Fornitore entro il termine di cui all'articolo 3, comma 12, delle Condizioni Generali e l'Amministrazione dovrà rilasciarla entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta. Il Fornitore non inadempiente è legittimato a sospendere l'esecuzione della fornitura fino ad avvenuta ricezione della garanzia richiesta. Decorso inutilmente il termine per il rilascio della garanzia e ferma restando la facoltà di sospensione dell'esecuzione, è facoltà del Fornitore, ai sensi dell'art. 1454 c.c., diffidare per iscritto l'Amministrazione ad adempiere entro 15 giorni, decorsi inutilmente i quali il contratto s'intenderà risolto di diritto. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di recedere dal contratto attuativo in caso di sospensione.
6. In caso di Ordinativi effettuati da Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, verso i quali il Fornitore vanta un credito certo, liquido, esigibile e non più contestabile, maturato nella presente Convenzione o in precedenti rapporti contrattuali, il Fornitore è legittimato a sospendere l'esecuzione del contratto attuativo fino ad avvenuta ricezione della comprova del pagamento per l'adempimento del debito pregresso. A tal fine il Fornitore dovrà fornire adeguata documentazione del credito vantato, ivi inclusa la specificazione delle fatture non pagate. Resta salva la facoltà dei suddetti soggetti di recedere dal contratto attuativo in caso di sospensione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



7. Fermo restando quanto stabilito al precedente comma, in caso di ordinativi effettuati da Amministrazioni verso le quali il Fornitore vanta un credito certo, liquido, esigibile e non più contestabile, maturato nella presente Convenzione ovvero in precedenti rapporti contrattuali relativi alla fornitura di beni o servizi ricompresi nell'oggetto della Convenzione, il Fornitore è legittimato a sospendere l'esecuzione del contratto attuativo fino ad avvenuta ricezione della comprova del pagamento/stanziamento di fondi per l'adempimento del debito pregresso. A tal fine il Fornitore dovrà fornire adeguata documentazione all'Amministrazione del credito vantato, ivi inclusa la specificazione delle fatture non pagate. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di recedere dal contratto attuativo in caso di sospensione.
8. Gli Organismi di diritto pubblico, di cui all'art. 3 comma 1, lett. d), del D.Lgs. n. 50/2016, nell'Ordinativo di fornitura, accettano preventivamente la cessione dei crediti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 106, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016.
9. Nel caso in cui l'Amministrazione si renda inadempiente nel pagamento del corrispettivo, ai sensi dell'art. 1454 c.c., è facoltà del Fornitore diffidare per iscritto l'Amministrazione ad adempiere entro 15 giorni ovvero nel maggior termine e secondo le modalità previsti dalla normativa speciale, decorsi inutilmente i quali il contratto attuativo s'intenderà risolto di diritto>.
10. I corrispettivi dovuti al Fornitore, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, sono oggetto di revisione 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. Restano ferme le disposizioni di cui all'art. 1, comma 511, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.
11. Alle Amministrazioni Contraenti che effettueranno il pagamento dell'importo indicato in fattura in un termine inferiore rispetto a quello indicato al precedente comma 3 verrà riconosciuto uno sconto pari a _____ <qualora non costituisca elemento dell'offerta indicare lo sconto offerto dall'aggiudicatario in sede di documenti per la stipula>.
Lo sconto verrà riconosciuto, fatto salvo diverso accordo tra le parti, nella fattura relativa all'ultimo mese contrattuale, previa verifica del Fornitore dei pagamenti effettuati in anticipo rispetto ai termini di cui al comma 3.
12. Alle Amministrazioni Contraenti che all'atto dell'invio dell'Ordinativo di fornitura si impegnano a corrispondere l'importo indicato in fattura mediante bonifico bancario permanente (SEPA) verrà riconosciuto uno sconto pari a _____ <qualora non costituisca elemento dell'offerta, indicare lo sconto offerto dall'aggiudicatario in sede di documenti per la stipula>.
13. <clausola eventuale da inserire soltanto se il Fornitore, all'atto della stipula della Convenzione, offrirà lo sconto facoltativo oggetto del presente comma:> Alle Amministrazioni Contraenti diverse da quelle di cui al precedente comma 9 che, all'atto dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura avranno preventivamente riconosciuto – ai sensi dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016 - al Fornitore la facoltà di cedere in tutto o in parte i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura, nelle modalità e nei termini di cui ai successivi commi, il Fornitore applicherà uno sconto pari a _____, fatto salvo quanto previsto alle Condizioni Generali e quanto stabilito all'art. 106, comma 13, del D.Lgs.



- n. 50/2016. Qualora, l'Amministrazione Contraente riconosca successivamente la possibilità di cessione, il Fornitore avrà facoltà di applicare il medesimo sconto.
14. Le Amministrazioni Contraenti potranno scegliere, nell'Ordinativo di fornitura, se modulare la fatturazione del servizio di cui al precedente comma 1 lett. a), b) e f) secondo le seguenti regole:
- i. Con riferimento al servizio di cui alla lett. a) del comma 1, il fornitore potrà emettere fattura mensile a partire dal mese successivo a quello relativo alla "*Data di attivazione del servizio*" riportata nel "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, per un importo pari al 55% dell'"importo mensile stimato" di cui all'art. 2 lett. h) del contratto di fornitura, che costituisce "anticipo mensile del corrispettivo". Resta fermo che - con cadenza trimestrale, salvo quanto previsto al successivo comma 15 - si procederà a conguaglio sulla scorta del consuntivo.
 - ii. Con riferimento al servizio di cui alla lett. b) del comma 1, il fornitore potrà emettere fattura mensile a partire dal mese successivo a quello relativo alla "*Data di attivazione del servizio*" riportata nel "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, per un importo pari al 55% dell'"importo mensile stimato" di cui all'art. 2 lett. h) del contratto di fornitura, che costituisce "anticipo mensile del corrispettivo". Resta fermo che - con cadenza trimestrale, salvo quanto previsto al successivo comma 15 - si procederà a conguaglio sulla scorta del consuntivo.
 - iii. Con riferimento al servizio di cui alla lett. f) del comma 1, il fornitore potrà emettere fattura mensile a partire dal mese successivo a quello relativo alla "*Data di attivazione del servizio*" riportata nel "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" e a decorrere dalla data del verbale che attesta il positivo esito della Verifica di Conformità di cui all'articolo 7, per un importo pari al 55% dell'"importo mensile stimato" di cui all'art. 2 lett. h) del contratto di fornitura, che costituisce "anticipo mensile del corrispettivo". Resta fermo che - con cadenza trimestrale, salvo quanto previsto al successivo comma 15 - si procederà a conguaglio sulla scorta del consuntivo.
15. Resta fermo che l'Amministrazione Contraente potrà scegliere di effettuare il primo conguaglio alla scadenza del primo mese o del primo bimestre successivo alla data di attivazione del servizio, fermo restando la cadenza trimestrale dei conguagli successivi al primo.

ARTICOLO 11 COSTI DELLA SICUREZZA

1. Le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, provvederanno, prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, ad integrare il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto. In tale sede le Amministrazioni Contraenti indicheranno i costi relativi alla sicurezza (anche nel caso in cui



essi siano pari a zero).

2. Il Fornitore dovrà sottoscrivere per accettazione l'integrazione di cui al precedente comma. La predetta integrazione costituisce parte integrante e sostanziale dei documenti contrattuali.

ARTICOLO 12 PENALI

1. Fermo restando quanto previsto all'articolo 12 delle Condizioni Generali, nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione delle attività e dei servizi oggetto dei singoli Ordinativi di Fornitura o della Convenzione, non imputabile rispettivamente all'Amministrazione Contraente o alla Consip S.p.A., ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nel Capitolato Tecnico o, se migliorativi, nell'Offerta Tecnica, o integrativi, inclusi i valori che saranno definiti nei singoli Disegni Esecutivi relativi ai Contratti Attuativi conclusi con le Amministrazioni Contraenti, l'Amministrazione Contraente o la Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nel Capitolato Tecnico e relativa Appendice B, qui da intendersi integralmente trascritte, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
2. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua il servizio in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui alla presente Convenzione, al Capitolato tecnico e agli Ordinativi di Fornitura. In tal caso le Amministrazioni applicheranno al Fornitore la suddetta penale sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme, alla presente Convenzione, al Capitolato tecnico e agli Ordinativi di Fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
3. Qualora al termine di ciascun ciclo di verifiche ispettive, così come disciplinate nel paragrafo 6.1.1 del Capitolato Tecnico, relativa Appendice C e all'articolo 7 delle Condizioni Generali, risulti che:
 - su più del 30% degli Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo di Fornitura, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,25% (zero virgola venticinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per i quali è stata rilevata una non conformità grave;
 - su più del 50% degli Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo di Fornitura, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per i quali è stata rilevata una non conformità grave;
 - su più del 75% degli Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinativo di Fornitura, il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari allo 0,75% (zero virgola settantacinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per



i quali è stata rilevata una non conformità grave.

4. Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per la trasmissione della reportistica e comunque della documentazione necessaria per il monitoraggio dei consumi ed il controllo della spesa, di cui al precedente articolo 9, comma 3, il Fornitore è tenuto a corrispondere alla Consip S.p.A. la relativa penale, secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e relativa Appendice B, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.
5. Laddove le singole Amministrazioni contraenti abbiano interesse a che l'ultimazione delle prestazioni contrattuali avvenga in anticipo rispetto al termine contrattualmente previsto, le stesse, nel singolo Ordinativo di Fornitura, potranno prevedere che al Fornitore sia riconosciuto un premio per ogni giorno di anticipo la cui misura dovrà essere determinata dall'Amministrazione contraente.

ARTICOLO 13 GARANZIA

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte dal Fornitore con la stipula della Convenzione e dei relativi contratti di fornitura, il Fornitore medesimo ha prestato garanzia definitiva rilasciata in data _____ dalla _____ avente n. _____ di importo pari ad Euro _____ = (_____/00) in favore della Consip S.p.A. e delle Amministrazioni Contraenti.
2. Essa prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta delle Amministrazioni e/o della Consip S.p.A.. La detta garanzia è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dalla Convenzione e dall'esecuzione dei singoli contratti attuativi.
3. In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni Contraenti e/o la Consip S.p.A., fermo restando quanto previsto nell'articolo 12 delle Condizioni Generali, hanno diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia per l'applicazione delle penali.
4. La garanzia copre altresì il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento degli stessi obblighi, nonché il rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito, copre altresì:
 - l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione della Convenzione e del contratto attuativo disposta in danno dell'esecutore;
 - il pagamento di quanto dovuto dal Fornitore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto ed addetti all'esecuzione del contratto attuativo.
5. La garanzia opera nei confronti della Consip S.p.A. a far data dalla sottoscrizione della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



Convenzione e nei confronti delle Amministrazioni Contraenti, a far data dalla ricezione degli Ordinativi di Fornitura.

6. La garanzia opera per tutta la durata della Convenzione e dei contratti di fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti contratti di fornitura e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate - previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni Contraenti e/o della Consip S.p.A. verso il Fornitore - a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali e decorsi detti termini.
7. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dalla Consip S.p.A..
8. Qualora l'ammontare della garanzia prestata dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla Consip S.p.A., pena la risoluzione della Convenzione e dei singoli contratti attuativi.
9. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo la Consip S.p.A. ha facoltà di dichiarare risolta la Convenzione e, del pari, le singole Amministrazioni Contraenti hanno facoltà di dichiarare risolto il contratto di fornitura, fermo restando il risarcimento del danno.
10. La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016. In particolare, ai sensi del medesimo art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, lo svincolo avviene subordinatamente alla preventiva consegna alla Consip S.p.A., da parte delle Amministrazioni contraenti, dei certificati di verifica di conformità di cui all'articolo 102 del D.Lgs. n. 50/2016. Ai fini dello svincolo progressivo è ammessa altresì la possibilità che i certificati di verifica di conformità relativi a ciascun contratto attuativo, così come rilasciati dalle Amministrazioni Contraenti, siano inviati alla Consip S.p.A. dal Fornitore.
11. Il Fornitore potrà, altresì, produrre, in aggiunta o in alternativa a quanto sopra, un prospetto contenente l'elenco delle Amministrazioni Contraenti con l'ammontare delle fatture emesse nel relativo arco temporale e regolarmente saldate, unitamente al dettaglio specifico della posizione di ciascuna singola Amministrazione Contraente (numero fattura, numero contratto, mensilità di riferimento, data emissione, data pagamento, importo corrisposto), accompagnato da dichiarazione resa dal legale rappresentante del Fornitore o procuratore speciale munito dei necessari poteri, ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, attestante la veridicità di tutte le informazioni contenute nel prospetto stesso e l'assenza di ogni contestazione sulle prestazioni eseguite e in esso consuntivate>.
12. La Consip S.p.A. provvederà allo svincolo periodicamente con cadenza annuale a seguito della presentazione, relativamente a ciascun Ordinativo di Fornitura, da parte delle Amministrazioni Contraenti della documentazione di cui sopra. La Consip, nel caso in cui le Amministrazioni non provvedano entro la suddetta cadenza annuale alla consegna dei certificati di verifica di conformità ed il Fornitore entro il medesimo termine presenti la documentazione di cui sopra, si riserva la facoltà di procedere allo svincolo progressivo della garanzia sulla base della documentazione prodotta dal Fornitore.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



13. A garanzia del pagamento delle verifiche ispettive nella misura prevista, il Fornitore ha prestato cauzione rilasciata dalla _____ in data _____ e avente n. _____ pari ad un importo di Euro _____.

Ferma restando l'operatività della garanzia di cui al comma precedente per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione dell'obbligo del pagamento delle verifiche ispettive, la Consip S.p.A. procederà allo svincolo progressivo di tale garanzia in ragione della presentazione da parte del Fornitore delle fatture quietanzate in ordine al pagamento dei costi delle predette verifiche ispettive.

ARTICOLO 14 RISOLUZIONE

1. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nelle Condizioni Generali nonché nella presente Convenzione, costituiscono ulteriori cause di risoluzione:
 - a) esito negativo del secondo collaudo o esito negativo dei collaudi successivi al secondo;
 - b) qualora abbiano esito negativo le verifiche effettuate in corso di fornitura anche dalla Consip S.p.A. o da terzi da questa incaricati (organismi terzi accreditati);
2. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione della convenzione o dei singoli contratti di fornitura saranno oggetto, da parte della Consip S.p.A. o delle amministrazioni contraenti, di segnalazione **all'Autorità Nazionale anticorruzione** nonché potranno essere valutati come gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Fornitore ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c), del D. Lgs. n. 50/2016.

ARTICOLO 15 SUBAPPALTO

[da inserire se il Fornitore non ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto]

1. Considerato che all'atto dell'offerta il Fornitore non ha inteso fare ricorso al subappalto, il Fornitore medesimo non potrà subappaltare le prestazioni oggetto della presente Convenzione.

[da inserire se il Fornitore ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto]

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di Offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservato di affidare 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 indicate.

ARTICOLO 16 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

1. Il *Responsabile della Convenzione*, nominato dal Fornitore per l'esecuzione della presente Convenzione, è il referente responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e della Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, e quindi, avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.
2. Il *Responsabile del Servizio di Contact Center* è ciascun referente nominato dal Fornitore responsabile nei confronti di ciascuna Amministrazione Contraente per quanto di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738

Allegato 4 - Schema di Convenzione



competenza e secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico, in relazione a ciascun Ordinatorio di Fornitura, e quindi, avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.

ARTICOLO 17 CLAUSOLA FINALE

1. La presente Convenzione ed i suoi allegati (ivi incluse le Condizioni Generali) costituiscono manifestazione integrale della volontà negoziale delle Parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto ed ai suoi Allegati non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o delle Condizioni Generali e/o dei singoli contratti attuativi non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli contratti attuativi (o di parte di essi) da parte della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con la presente Convenzione si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le Parti; di conseguenza essa non verrà sostituita o superata dagli eventuali accordi operativi, attuativi o integrativi e sopravvivrà ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le Parti; in caso di contrasti le previsioni del presente atto prevarranno su quelle degli atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogativa delle Parti manifestata per iscritto.

Roma, lì ____ ____

CONSIP S.p.A.

Ing. _____

C.F.: _____

Certificatore: _____

Validità: dal _____ al, _____

Firma digitale: n. _____

IL FORNITORE

C.F.: _____

Certificatore: _____

Validità: dal _____ al, _____

Firma digitale: n. _____

Il sottoscritto, nella qualità di legale rappresentante del Fornitore, 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., il Fornitore 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 alla presente Convenzione:

Articolo 4 (Oggetto della Convenzione); Articolo 5 (Durata); Articolo 6 (Obbligazioni specifiche del Fornitore); Articolo 7 (Attivazione, Verifiche di conformità e accettazione); Articolo 8 (Servizi connessi); Articolo 9 (Livelli di servizio); Articolo 10 (Corrispettivi e modalità di pagamento); Articolo 12 (Penali); Articolo 13 (Garanzia); Articolo 14



(Risoluzione); Articolo 17 (Clausola finale);

- con riferimento alle Condizioni Generali, allegate alla presente Convenzione:

Articolo 3 (Utilizzazione della Convenzione e modalità di conclusione); Articolo 5 (Obbligazioni generali del Fornitore); Articolo 7 (Verifiche ispettive e di conformità); Articolo 9 (Importi dovuti e fatturazione); Articolo 12 (Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali); Articolo 14 (Risoluzione); Articolo 15 (Recesso); Articolo 16 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa); Articolo 17 (Prescrizioni relative al Subappalto); Articolo 18 (Divieto di cessione del contratto); Articolo 19 (Brevetti industriali e diritti d'autore); Articolo 20 (Foro competente); Articolo 21 (Trattamento dei dati personali); Articolo 22 (Codice Etico – Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 – Piano triennale di prevenzione della corruzione), Articolo 23 (Tracciabilità dei flussi finanziari).

Roma, lì ____ ____

IL FORNITORE

Il legale rappresentante

C.F.: _____

Certificatore: _____

Validità: dal _____ al, _____

Firma digitale: n. _____