

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 3B – SCHEMA DI CONTRATTO – CONDIZIONI SPECIALI

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



Parte Speciale

Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione e 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: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Garanzie

Articolo 7 S: Subappalto

ARTICOLO 7 bis S: Contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura

Articolo 8 S: Pianificazione delle attività

Articolo 9 S: Produttività delle risorse impiegate

Articolo 10 S: Monitoraggio

Articolo 11 S: Servizio di formazione

Articolo 12 S: Verifica di conformità

Articolo 13 S: Penali

Articolo 14 S: Corrispettivo

Articolo 15 S: Fatturazione e pagamento

Articolo 16 S: Condizione particolare di risoluzione

Articolo 17 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 18 S Clausola sociale

Articolo 19 S Nomina responsabile trattamento dati personali

<eventuale Articolo 20 S - Pendenza di ricorso giurisdizionale nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto>

Articolo 21 S – Forza maggiore

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: Proprietà dei prodotti, ove applicabile

Articolo 8 G: Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo 9 G: Oneri fiscali e spese contrattuali

Articolo 10 G: Garanzia definitiva

Articolo 11 G: Recesso

Articolo 12 G: Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo 13 G: Trasparenza dei prezzi

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



Articolo 14 G: Subappalto

Articolo 15 G: Foro esclusivo

Articolo 16 G: Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G: Risoluzione

Articolo 18 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 19 G Incompatibilità



CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

TRA

l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – I.N.A.I.L. (di seguito per brevità anche “Committente”) codice fiscale n. 01165400589, partita IVA n. 00968951004 – rappresentato dal _____, nella funzione di Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale, con la qualifica di Dirigente Generale, nato a _____, domiciliato per la carica in Roma, Via Santuario Regina degli Apostoli, 33

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 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 “**Impresa** o “**Fornitore**”)

PREMESSO CHE

- a) con bando pubblicato sulla GUUE n. S135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, Consip S.p.A., nell'ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti, ha indetto, ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 50/2016, una procedura avente ad oggetto l'ammissione di operatori economici al bando istitutivo del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di contact center – ID Sigef 2444;
- b) gli operatori economici ammessi sono di volta in volta invitati dalle Amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati, secondo la normativa vigente, ad utilizzare il suddetto strumento, a partecipare ai singoli appalti specifici da essi indetti attraverso appositi Bandi semplificati;
- c) l'articolo 29, comma 2, del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011 n. 214 recante “Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici” («Decreto Salva-Italia»), prevede che gli enti nazionali di previdenza e assistenza sociale possano avvalersi di Consip S.p.A. per lo svolgimento di funzioni di centrale di committenza di cui all'articolo 3, comma 34, del decreto legislativo

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



12 aprile 2006, n. 163 e s.m.i., stipulando apposite convenzioni per la disciplina dei propri rapporti. Su tale base normativa, l'INAIL e Consip S.p.A. hanno stipulato apposita Convenzione in data 17 marzo 2022;

- d) in forza di tutto quanto precede, la Committente, ai fini della acquisizione del servizio di contact center ha indetto – mediante l'ausilio di Consip S.p.a. in qualità di Stazione Appaltante – un appalto specifico da affidarsi mediante una procedura ristretta nell'ambito dello SDA di cui al punto a), mediante lettera di invito del 28/06/2023, la cui documentazione è reperibile sul sito www.consip.it;
- e) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all'espletamento della procedura di affidamento fino all'aggiudicazione definitiva della stessa;
- f) 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;
- g) 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 _____; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;
- h) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- i) il numero di repertorio del contratto è il seguente _____, il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: 9872217B2E;
- 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 economica; 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, il contratto di avvalimento>, Allegato "VII" Privacy, 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



- m) il Fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi “solari” ove non diversamente stabilito;
- n) valgono le seguenti definizioni:
- per la Committente si intende L’Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – I.N.A.I.L.;
- ogni volta che nelle Condizioni generali viene eseguito un riferimento a “Committente e/o Amministrazioni”, l’espressione deve intendersi riferita alla Committente;
- o) il presente contratto si caratterizza per alta intensità di manodopera ai sensi dell’art. 50, d.lgs. 50/2016;
- p) *[eventuale, se al momento della stipula è pendente un giudizio nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto inserire i riferimenti e lo stato del contenzioso: ____ risulta allo stato pendente, innanzi al _____, giudizio R.G. _____, instaurato dalla _____ contro _____, per _____.]*

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 E 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) Servizio operatore Inbound sincrono;
 - b) Servizio operatore Inbound asincrono;
 - c) Servizio operatore Outbound;
 - d) Servizio di integrazione di sistemi informativi – Manutenzione evolutiva;
 - e) Servizio di revisione dei processi.
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.
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. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà della Committente stessa. Ne consegue che l’Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, a mantenerne,

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell’ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



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 comprese nel corrispettivo contrattuale complessivo. Inoltre l'Impresa si impegna a trasferire gratuitamente alla Committente, o a terzi da essa designati, il *know how* necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste della Committente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 13 S "Penali". Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevate su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa: ad esse si applicano i livelli di servizio e le penali di cui all'art. 13 S "Penali". Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti /soluzioni/sistemi citati nei successivi articoli, 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 attività relative ai predetti servizi saranno organizzate come previsto nel Capitolato tecnico e nei relativi allegati; 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 14 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 17 G e 11 G.
6. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato tecnico ed eventualmente nell'Offerta tecnica.
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 del Servizio è _____ il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto. I suoi riferimenti sono: tel. ____ mail ____ pec _____. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a I.N.A.I.L. eventuali modifiche.
9. La sede del Contact center è al seguente indirizzo: _____.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



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” (successiva alla fase di avvio delle attività, cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico, così come stabilita dal Piano delle attività). L’avvio dell’esecuzione delle attività avverrà al massimo entro 3 mesi dalla stipula (cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico). Il ritardo nell’avvio dell’esecuzione per causa imputabile al Fornitore costituisce causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell’art. 2, comma 1 della L. n. 120/2020 DL. 76/2020.
2. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell’esecuzione del contratto 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, nella fase di avvio delle attività (cfr. par. 4.1 del Capitolato Tecnico), il Fornitore potrà affiancare l’Impresa che attualmente svolge il servizio oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. 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, a fornire, negli ultimi tre mesi di efficacia del presente contratto, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del *know-how* e delle competenze a personale della Committente o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. 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, 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. Così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, la Committente potrà imporre al Fornitore, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, un aumento delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del Contratto, alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, commi 1, lett. c) o 2.
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 economica).
6. La Committente si riserva inoltre la facoltà di apportare le modifiche di cui all'art. 106, comma 2, D.lgs. n. 50/2016, al ricorrere delle condizioni ivi previste.
7. 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.
8. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, d.lgs. 50/2016.
9. Per le sole prestazioni a carattere continuativo di cui all'art. 1 S, 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



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 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. Il Fornitore si impegna inoltre a garantire alla Committente che tutte le persone fisiche coinvolte nell'esecuzione contrattuale (siano essi suoi dipendenti o collaboratori o liberi professionisti o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore), si siano impegnate a rispettare e rispettino il Codice etico della Committente, il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza e non si pongano in conflitto di interessi nei confronti della stessa Committente.
5. 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.



6. 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.
7. In caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, fax) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, l'Impresa dovrà impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente. Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, l'Impresa dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero dell'Ambiente e Sicurezza Energetica, ove esistenti e applicabili (ad es: stampanti, cartucce, carta, arredi).
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 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.
11. L'Impresa si obbliga ad assicurare, per quanto concerne il servizio di contact center, l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". INAIL si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del contratto.

ARTICOLO 5 S

PROPRIETÀ DEL SW SVILUPPATO E DEI PRODOTTI IN GENERE

1. La Committente acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



(a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti *software* e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.

2. La Committente potrà, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente in eventuali registri od elenchi pubblici.
4. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente che ne potrà disporre liberamente.
5. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte della Committente.
6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente contratto e dell'art. 1456 del codice civile.

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.
3. Per ogni obiettivo positivamente rilasciato, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato tecnico.
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto realizzato

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione", dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.

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 riservato di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: _____ per una quota pari al _____ (%) dell'importo contrattuale.
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, sostituire i precedenti commi con il seguente >

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 7 BIS S

CONTRATTI CONTINUATIVI DI COOPERAZIONE, SERVIZIO E/O FORNITURA

1. Il Fornitore ricorre alle seguenti prestazioni di soggetti terzi _____, *<eventuale>* conformemente a quanto dichiarato in offerta e> in forza dei contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura, di cui al comma 3, lettera d, dell'art. 119 del Codice, sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della presente procedura, prodotti in sede di stipula del presente contratto.
Le prestazioni di soggetti terzi rese in virtù di contratti di cui al comma 3 lettera c-bis), dell'art. 105 del Codice, sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del contratto e consegnati alla Committente prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto, non costituiscono subappalto>.

ARTICOLO 8 S

Pianificazione delle attività

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



1. L'Impresa, entro 20 giorni solari decorrenti dalla stipula del Contratto, dovrà consegnare alla Committente il "Piano delle attività" secondo quanto stabilito nel Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle penali.
2. Il Piano delle attività sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di 10 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di I.N.A.I.L., pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
3. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui ai commi precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa. L'Impresa si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il "Piano delle attività" in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.
4. Per quanto concerne la pianificazione delle attività relative ai servizi di cui all'art. 15 comma 1, lett. d) ed e), l'Impresa si impegna a rispettare le tempistiche di realizzazione e/o di consegna dei deliverable dei servizi previsti dal relativo "Piano Operativo", di cui ai par. 2.1.2.2 e 2.1.2.3 del Capitolato Tecnico, pena l'applicazione di penali.

ARTICOLO 9 S

Produttività delle risorse impiegate

1. L'Impresa, antecedentemente alla data di sottoscrizione del presente contratto, ha consegnato i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) degli operatori, dei team leader, dei supervisor e del responsabile del servizio dei referenti con le certificazioni e titoli di studio richiesti e/o offerte. L'Impresa si obbliga, altresì, a consegnare i curricula delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del contratto, ove la Committente ne faccia richiesta.
2. 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.
3. Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali (servizio inbound asincrono, servizio di integrazione e revisione processi) da svolgersi presso gli uffici della Committente potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione alla Committente almeno 10 (dieci) giorni solari prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione, della società di appartenenza e dei riferimenti del presente contratto.
4. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento non inferiore in genere a 7 (sette) giorni solari, nonché di formazione, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la sostituzione alla Committente e consegnare a quest'ultima, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari rispetto alla data prevista di presa in servizio della nuova risorsa, il curriculum della nuova figura professionale. Tale preavviso dovrà essere rispettato anche nel caso in cui sia necessario procedere all'aggiunta di personale.

5. 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 presente contratto. In tal caso, l'Impresa dovrà inviare, entro 15 giorni solari dalla richiesta di INAIL, il CV della nuova risorsa, pena l'applicazione delle penali. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa. In ogni caso dovrà essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni contrattuali.
6. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 4 e 5 del presente articolo, la Committente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum.
7. 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 impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, pena l'applicazione di penali.
8. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere inquadramento, esperienze e competenze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire nel caso di sostituzione, o competenze ed esperienze almeno pari a quelle richieste da Capitolato Tecnico e offerte nel caso di aggiunta di personale.
9. 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 Contratto.
10. 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 10 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 previsti nel Capitolato tecnico e migliorativi eventualmente offerti.
2. L'Impresa si impegna inoltre a svolgere le attività di monitoraggio sulla qualità erogata per i servizi di Contact Center secondo i criteri e le modalità previsti nel Capitolato tecnico e migliorativi eventualmente offerti.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



3. *<eventuale, se offerta certificazione EN ISO 9001>* L'Impresa s'impegna a inviare tempestivamente alla Committente la documentazione attestante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità.>
4. *<eventuale, se offerta certificazione EN ISO 9001>* 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.>

ARTICOLO 11 S

SERVIZIO DI FORMAZIONE

1. Tutte le attività di formazione specifica indirizzate al personale dell'Impresa, sono svolte dal personale INAIL con il supporto dell'Impresa stessa, nei termini, luogo e modalità indicati nel Capitolato Tecnico e impiegando le metodologie e gli strumenti migliorativi eventualmente offerti.
2. Il Fornitore si impegna ad effettuare la formazione di base al proprio personale nei termini e nelle modalità previsti dal Capitolato Tecnico.

ARTICOLO 12 S

VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. In corso di contratto la Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta 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. Tali verifiche verranno avviate:
 - a) con riferimento ai servizi operatore di cui all'art. 1S, comma 1, lett. a), b) e c), mensilmente, entro 10 (dieci) giorni solari dalla chiusura delle attività relative al mese di riferimento;
 - b) con riferimento al servizio di integrazione di cui all'art. 1S, comma 1, lett. d), entro 10 (dieci) giorni solari dal termine di esecuzione dell'intervento di integrazione;
 - c) con riferimento al servizio di revisione processi di cui all'art. 1S, comma 1, lett. e), entro 10 (dieci) giorni solari dal termine di rilascio dello specifico deliverable;
3. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.
4. La verifica di conformità verrà effettuata, a seconda della complessità dell'oggetto contrattuale e verrà conclusa entro il termine di 30 giorni
5. Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale o altro documento idoneo che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento.



6. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.
7. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio" con riferimento alle prestazioni di cui all'art. 1 S, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.
8. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
9. 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 ex novo 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 emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
10. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c.
11. La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni 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.
12. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
13. 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. 50/2016 e all'art. 37 dell'Allegato II.14 del Codice.
14. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
15. Conclusa positivamente la verifica di conformità e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore, secondo quanto stabilito al comma 18.
16. Su richiesta dell'Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi, ai sensi dell'art. 38 dell'Allegato II.14 del Codice, coerentemente ai modelli eventualmente predisposti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. 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.



17. Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di Project Portfolio Management (PPM) in dotazione presso l'INAIL per pianificare e consuntivare le attività, giorni ed ore di supporto erogate, secondo le modalità comunicate dall'Istituto stesso.
18. INAIL rilascerà il certificato di verifica di conformità qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto ai precedenti commi e all'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i...

ARTICOLO 13 S

PENALI

1. Per la disciplina delle penali contrattuali si rinvia a quanto previsto al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico, che deve intendersi in questo articolo integralmente trascritto. Costituiscono altresì penali contrattuali quelle riportate nei commi che seguono.
2. *<eventuale, se offerta certificazione EN ISO 9001>*: In caso di inadempimento agli obblighi di cui all'art. 10 S "Monitoraggio" relativi all'Impresa o, se del caso, ad una delle società costituenti il raggruppamento temporaneo di imprese o alla società subappaltatrice nel caso di subappalto, la Committente, per ciascun inadempimento, si riserva di applicare una penale pari allo 0,2% dell'intero importo contrattuale di cui al successivo art. 14 S "Corrispettivo" comma 1.
3. La Committente si riserva di applicare una penale pari a € 1000,00 (mille/00) in caso di immissione nella rete interna della Committente di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo di sistemi messi a disposizione dall'Impresa, non dotati di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software presenti nei predetti sistemi.
4. Nel caso in cui, come previsto all'articolo 19 S del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal - Responsabile primario <oppure: Sub responsabile> del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore Responsabile primario <oppure: Sub responsabile del trattamento> una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 14S comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 16 S "condizione particolare di risoluzione".
5. *<nel caso in cui il subappaltatore sia nominato sub responsabile o terzo autorizzato al trattamento>*: Nel caso in cui, come previsto all'articolo 19 S del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiute dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Sub-Responsabile <oppure dal terzo autorizzato al trattamento> dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia



di protezione dei dati personali”, la Committente applicherà al Fornitore - Responsabile primario del trattamento <oppure: Sub Responsabile> una penale pari all’1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all’art.14 S comma 1 per ogni giorno necessario per l’adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l’applicazione delle “Norme in materia di protezione dei dati personali”, salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all’art. 16 S “condizione particolare di risoluzione”.

6. 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. Nel caso di inadempienze di cui all’art. 3 G “Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro -Inadempienze contributive e retributive”, resta salvo il diverso termine indicato.
7. 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.
8. 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 dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
9. 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 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all’Impresa a qualsiasi titolo.
10. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo intitolato “Corrispettivo”, comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all’Impresa raggiunga il 10% di tale corrispettivo, 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.
11. Nel caso in cui l’applicazione delle penali da quantificare in percentuale sul corrispettivo massimo complessivo, sia successiva ad incrementi del corrispettivo massimo in corso di vigenza contrattuale, dovuti a modifiche di cui all’art. 106 del Codice, il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.

ARTICOLO 14 S

CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, omnicomprensivo, è pari a € _____ <inserire importo di aggiudicazione>
I corrispettivi unitari sono pari a:



N°	Voce di offerta economica	Unità di misura dei prezzi unitari	Corrispettivo unitario (Iva esclusa)
1	Servizio operatore Inbound Sincrono Configurazione 1	minuto	
2	Servizio operatore Inbound Sincrono Configurazione 2	minuto	
3	Servizio operatore Inbound Asincrono Configurazione 1	minuto	
4	Servizio operatore Inbound Asincrono Configurazione 2	minuto	
5	Servizio operatore Outbound	minuto	
6	Servizi di integrazione - Capo Progetto	giorno persona	
7	Servizi di integrazione - Analista Funzionale	giorno persona	
8	Servizi di integrazione –Programmatore	giorno persona	
9	Servizi di integrazione – Sistemista	giorno persona	
10	Servizi di integrazione - Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	giorno persona	
11	Servizi di revisione processi - Capo Progetto	giorno persona	
12	Servizi di revisione processi - Consulente senior	giorno persona	
13	Servizi di revisione processi - Consulente junior	giorno persona	

2. La Committente erogherà i corrispettivi al fornitore per ciascuna tipologia di servizio oggetto del Contratto con le modalità di remunerazione di seguito indicate e secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico sulla base delle risultanze delle verifiche di conformità effettuate ai sensi dell'art. 12 S "Verifiche di conformità":

N°	Tipologia di servizio	Modalità di remunerazione
1	Servizio operatore Inbound Sincrono Configurazione 1	A consumo, in base ai minuti di servizio erogati mensilmente
2	Servizio operatore Inbound Sincrono Configurazione 2	A consumo, in base ai minuti di servizio erogati mensilmente
3	Servizio operatore Inbound Asincrono Configurazione 1	A consumo, in base ai minuti di servizio erogati mensilmente
4	Servizio operatore Inbound Asincrono Configurazione 2	A consumo, in base ai minuti di servizio erogati mensilmente

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



N°	Tipologia di servizio	Modalità di remunerazione
5	Servizio operatore Outbound	A consumo, in base ai minuti di servizio erogati mensilmente
6	Servizi di integrazione	A corpo. Viene remunerata la prestazione associata quando viene eseguita: $\sum gg\ persona\ fig\ prof_iesima\ x\ corrispettivo\ unitario\ fig_prof_iesima$
7	Servizi di revisione processi	A corpo. Viene remunerata la prestazione associata quando viene eseguita: $\sum gg\ persona\ fig\ prof_iesima\ x\ corrispettivo\ unitario\ fig_prof_iesima$

3. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
4. 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.
5. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun anno (di seguito "Periodo di Rilevazione") i prezzi relativi ai servizi di cui all'art. 1S, comma 1, lett. a), b) e c), potranno essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 in base all'indice della retribuzione contrattuale oraria pubblicato da ISTAT per il codice ATECO 822 "attività dei call center" (voce di riferimento "quadro, impiegato").

In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il più recente valore dell'Indice di Riferimento disponibile alla data di stipula del contratto e quello disponibile nei 15 giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione.

Qualora la variazione percentuale dell'Indice di Riferimento, come sopra calcolata, sia superiore al 5%, (di seguito "Soglia di Variazione"), i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, previa istanza del Fornitore stesso in caso di revisione in aumento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla Soglia di Variazione (di seguito "Prezzi Revisionati").

In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.

Resta inteso che, qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dall'Amministrazione per l'appalto, l'Amministrazione avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 11 G dello Schema di Contratto Generale oppure di ridurre i quantitativi in modo da lasciare fermo il corrispettivo dovuto.

6. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
7. 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,

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



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.

8. 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.
9. Al presente contratto non si applica l'anticipazione del prezzo del 20% di cui all'art. 35, comma 18, del Codice, in quanto non ricorrono i presupposti ivi previsti.

ARTICOLO 15 S

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 14 S "Corrispettivo", comma 1, l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:
 - a) con riferimento ai servizi di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a), b) e c), l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di minuti di servizio erogati, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 12 S comma 7;
 - b) con riferimento al servizio di cui all'art. 1 S comma 1 lett. d) l'Impresa potrà emettere fattura per il singolo intervento di integrazione eseguito (sulla base del prezzo a giorno persona per risorsa richiesta per il numero di giorni persona erogati) a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 12 S comma 7;
 - c) con riferimento al servizio di cui all'art. 1 S comma 1 lett. e) l'Impresa potrà emettere fattura per il singolo deliverable rilasciato (sulla base del prezzo a giorno persona per risorsa richiesta per il numero di giorni persona erogati) a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 12 S comma 7.
2. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5 % che verrà liquidata solo al termine del contratto in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
3. 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.

4. 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 5.000,00, 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 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.
5. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
6. Si precisa che:
 - le fatture di cui al comma 1 lett. a) dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente;
 - le fatture di cui al comma 1 lett. b) dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità e dichiarazione degli interventi effettuati;
 - le fatture di cui al comma 1 lett. c) dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità e dichiarazione dei deliverable rilasciati.
7. Il Fornitore è obbligato a uniformarsi alle modalità di fatturazione elettronica in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia, da applicarsi alle amministrazioni pubbliche. Le fatture dovranno pervenire in forma elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SdI), sistema informatico di supporto al "processo di ricezione e successivo inoltro delle fatture elettroniche alle amministrazioni destinatarie". Nell'ambito del tracciato XML di scambio, è necessario valorizzare i seguenti campi come indicato nella tabella che segue:

CODICE UNIVOCO UFFICIO	RIFERIMENTO AMMINISTRAZIONE	CODICE CIG
81GXA9	SIMEA	9872217B2E

8. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione di cui al precedente comma 2, definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs 231/2002 e s.m.i., sono concordati tra le parti in 60 (sessanta) giorni data ricevimento fattura. Il bonifico, previo accertamento dell'INAIL della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente n. _____ intestato all'Impresa presso _____.
9. *<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>.



10. *<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>.
11. *<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.
12. *<riportare la seguente dicitura per il subappalto:* La fattura dovrà riportare i dati sopra riportati anche per la/le Imprese subappaltatrici/subaffidatarie unitamente all'importo, al netto dell'IVA, che verrà liquidato al subappaltatore/subaffidatario>.
13. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 113 bis del Codice e del D. Lgs. n. 231/2002 e smi.
14. 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 sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del contratto>. 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. 14 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 16 S

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



Condizione particolare di risoluzione

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:
 - a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell' art. 19 S ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Responsabile e/o del Sub Responsabile <eventuale: e/o del Terzo autorizzato>, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento;
 - b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dalla Committente o da terzi incaricati dalla Committente di cui all'art. 19 S risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Responsabile e/o dal Sub Responsabile <eventuale: e/o del Terzo autorizzato>, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento;
 - c) <eventuale, obbligatorio se offerta certificazione EN ISO 9001: 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 ai 3 (tre) mesi, la Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto>.
2. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'art. 18 S comma 4.
3. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel Contratto, costituiscono cause di risoluzione l'impossibilità sopravvenuta della prestazione prevista nei casi di cui all'art. 21 S comma 4(FORZA MAGGIORE).

Sarà onere del Fornitore che invoca la risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, dimostrare che la prestazione è divenuta effettivamente impossibile per gli eventi di Forza Maggiore di cui al citato art. 21 S comma 4 (FORZA MAGGIORE). Nel caso in cui il Committente non contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti degli articoli 1256 e 1463 c.c., senza che nessuna delle parti possa pretendere dall'altra alcunché, in termini di risarcimento danni, indennizzo, rimborso costi o altro. Nel caso in cui il Committente contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ai sensi dell'art. 1256 c. c., la stessa valuterà l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento da parte del Fornitore ai fini dell'adozione dei provvedimenti di sospensione di cui all'art. 21 S, comma 4(FORZA MAGGIORE), dell'applicazione delle penali di cui all'art. 13 S e/o dei rimedi risolutivi, previsti all'art. 17 delle Condizioni Generali.

ARTICOLO 17 S

Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



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 al 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. 119, 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 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.
9. Il Fornitore, nel caso di ricorso a contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 119, comma 3, lett. d) del Codice, si impegna a garantire nei rapporti con i soggetti da questi derivanti l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 3, comma 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

ARTICOLO 18 S

CLAUSOLA SOCIALE

1. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante, ad assorbire prioritariamente, ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., nel proprio organico, il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, secondo i termini e le condizioni previste nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019 per quanto applicabili, nonché nel rispetto del CCNL Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni o di quello prescelto dal Fornitore stesso laddove più favorevole e del Piano di assorbimento dallo stesso presentato
2. La Committente, monitorerà durante l'esecuzione del contratto il rispetto da parte del Fornitore del Piano di assorbimento del personale soggetto all'applicazione della clausola sociale.
3. Per le finalità di cui al comma precedente il Fornitore si obbliga a fornire alla Committente, con cadenza semestrale, nonché al termine del presente contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto. Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, etc.
4. Fermo restando quanto previsto dall'art. 108, comma 3 del Codice, l'inadempimento agli obblighi assunti con il predetto Piano di Assorbimento potrà essere causa di risoluzione del contratto previa valutazione da parte della Committente della gravità dello stesso.



ARTICOLO 19 S

NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI

1. Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*") e delle istruzioni nel seguito fornite.
2. Il Fornitore/Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
3. Le finalità del trattamento sono: i) ricezione e gestione delle chiamate degli utenti dirette al Contact Center INAIL per l'assistenza e la risoluzione delle problematiche e/o per la fornitura di informazioni all'utenza, ii) erogazione di campagne telefoniche dirette all'utenza per fornire informazioni sulle prestazioni erogate da INAIL, promuovere servizi o per indagini di Customer Satisfaction.
4. Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati personali (es. dati anagrafici e di contatto, indirizzo IP, Log, ecc..) ; ii) dati relativi a categorie particolari di dati personali (es. dati sanitari).
5. Le categorie di interessati sono: gli utenti dei servizi.
6. Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:
 - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
 - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
 - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
 - o si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



- ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;
- e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);
- f) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- h) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive *< si precisa che tale obbligo non si applica alle imprese o organizzazioni con meno di 250 dipendenti, a meno che il trattamento che esse effettuano possa presentare un rischio per i diritti e le libertà dell'interessato o includa il trattamento di dati sensibili di cui all'articolo 9, paragrafo 1, o i dati giudiziari di cui all'articolo 10>*, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;
- i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE.
7. Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:
- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
 - la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
 - una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
 - la redazione del Piano di sicurezza e l'implementazione delle relative contromisure, conformemente al principio di privacy by design ex art. 25 del GDPR;



- i controlli previsti dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) del Titolare del trattamento, certificato secondo lo Standard ISO 27001, nel rispetto delle policy definite nel SGSI.
8. Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, “sub-Responsabile del trattamento”) per gestire attività di trattamento specifiche, informando, trimestralmente, secondo le modalità riportate nell’Allegato Privacy, il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione dei Responsabili. Nella comunicazione andranno specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi del sub-Responsabile del trattamento e i dati del contratto di esternalizzazione.
9. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore/ Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è obbligato a nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l’avvenuta nomina al titolare.
- Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l’adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; la Committente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inidonee la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.
10. Nel caso in cui all’esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l’applicazione del Regolamento, la Committente applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all’art. 13 S e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all’occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno;
11. Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.
12. Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l’esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell’ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



- del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
13. Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quando il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.
 14. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto;
 15. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà la penale di cui all'art. 13 S e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
 16. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
 17. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



18. Il Responsabile si impegna ad attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante *“Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema”*.
19. In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie.
20. Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
21. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
22. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
23. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

ARTICOLO 20 S

Pendenza di ricorso giurisdizionale nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto

1. In virtù della stipula in pendenza del/i ricorso/e giurisdizionale/i in premessa, e in conseguenza della relativa sentenza, nonché di ogni altro eventuale e futuro provvedimento giurisdizionale e/o amministrativo relativo a ulteriori e diversi giudizi o procedimenti di qualsivoglia natura che dovessero essere instaurati da chicchessia - dovesse essere imposto

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



il riesame e/o l'annullamento, anche in autotutela, dell'aggiudicazione definitiva e/o della gara e da ciò scaturisse qualsiasi tipo di invalidità e/o perdita di efficacia del contratto, il Fornitore con la sottoscrizione del contratto espressamente rinuncia, ora per allora, irrevocabilmente ed a titolo definitivo, a proporre successive azioni e/o eccezioni volte ad ottenere un risarcimento del danno nei confronti della stazione appaltante. Restano salvi ed impregiudicati i diritti del Fornitore all'impugnativa dei provvedimenti giudiziali e/o amministrativi che lo vedessero soccombente nei procedimenti giudiziari di cui sopra.]

ARTICOLO 21 S

Forza maggiore

1. Costituisce forza maggiore il verificarsi di eventi o circostanze ("Eventi di Forza Maggiore"), quali, incendi, uragani, terremoti, conflitti bellici, pandemie, che impediscono ad una parte di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l'impedimento ("la Parte Interessata") prova tutte le seguenti condizioni:
 - a) che l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo;
 - b) che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto;
 - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.

Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore, ai sensi e per gli effetti di cui artt. 1218 e 1258 cod. civ., il Fornitore non sarà ritenuto responsabile dell'inadempimento o del ritardato adempimento, e non si potrà procedere all'applicazione delle penali, di cui all'art. 12 e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 15. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare al Committente che intende avvalersi della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell'impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire al Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.

Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l'adempimento delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto a rispettare le prescrizioni contrattuali in relazione alle prestazioni la cui esecuzione non sia resa impossibile dai predetti eventi;



qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano totalmente la prestazione, il Committente potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 121 del Codice per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. È fatto obbligo al Fornitore comunicare al Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché il Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell'esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.

Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse dell'Amministrazione l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà del Committente recedere dal contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 delle Condizioni Generali.

Qualora l'evento di Forza maggiore determini l'impossibilità della prestazione, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 16 S.

La Committente

Il _____ <inserire carica>

F.to digitalmente

L'Impresa

_____ e legale rappresentante

<inserire carica>

F.to digitalmente

NB: Essendo il documento sottoscritto con firma grafica PAdES (file con estensione .pdf) il sottoscrittore deve apporre il sigillo che attesta la sottoscrizione in ogni punto del documento in cui sottoscrizione è richiesta.

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

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

con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:

Articolo 1 S - Oggetto luogo della prestazione e 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 - Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere;

Articolo 6 S - Garanzie;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei Servizi di Contact Center per Inail - ID 2651 - nell'ambito dello SDA per servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 B – Schema di contratto Condizioni Speciali



Articolo 8 S - Pianificazione delle attività;
Articolo 9 S - Produttività delle risorse impiegate;
Articolo 10 S - Monitoraggio
Articolo 12 S - Verifica di conformità;
Articolo 13 S – Penali;
Articolo 16 S – Condizione particolare di Risoluzione;
Articolo 17 S - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari;
Articolo 18 S Clausola sociale

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 - Proprietà dei prodotti, ove applicabile;
Articolo 8G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa;
Articolo 10G – garanzia definitiva;
Articolo 11G – Recesso;
Articolo 12 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito;
Articolo 13 G- Trasparenza dei prezzi;
Articolo 14 G – Subappalto;
Articolo 15 G- Foro esclusivo;
Articolo 16 G -Trattamento dei dati personali;
Articolo 17 G - Risoluzione;
Articolo 18 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
L'Impresa

_____ e legale rappresentante <inserire carica>

(Firmato digitalmente)