



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

## **SCHEMA DI CONTRATTO**

## **CONDIZIONI SPECIALI**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



**CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER L'AGENZIA DELLE ENTRATE \_\_\_\_\_ DI IMPORTO PARI A \_\_\_\_\_ emessa in data \_\_\_\_\_ (NB: la data deve essere antecedente alla stipula) così come risultante dal contrassegno presentato dall'operatore ec.**

**CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER CONSIP \_\_\_\_\_ DI IMPORTO PARI A \_\_\_\_\_ emessa in data \_\_\_\_\_ (NB: la data deve essere antecedente alla stipula) così come risultante dal contrassegno presentato dall'operatore ec.**

**<EVENTUALE SE IL FORNITORE RICHIEDE LA REGISTRAZIONE DELLA SUA COPIA:**

**CODICE IDENTIFICATIVO DELLA MARCA DA BOLLO PER LA REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO PER CONSIP IL FORNITORE \_\_\_\_\_ DI IMPORTO PARI A \_\_\_\_\_ emessa in data \_\_\_\_\_ (NB: la data deve essere antecedente alla stipula) così come risultante dal contrassegno presentato dall'operatore ec.**

#### **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: Garanzie

Articolo 6 S: Subappalto

**<eventuale: Articolo 6 S BIS: Contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura>**

Articolo 7 S: Produttività delle risorse impiegate

Articolo 8 S: Consegna dei prodotti

Articolo 9 S: Verifica di conformità

Articolo 10 S: Servizio di manutenzione

Articolo 11 S: Servizio di supporto specialistico

Articolo 12 S: Penali

Articolo 13 S: Corrispettivo

Articolo 13 S BIS: Revisione prezzi

Articolo 14 S: Fatturazione e pagamento

Articolo 15 S: Condizione particolare di risoluzione

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

Articolo 17 S: Privacy e subingresso nel contratto

Articolo 18 S: Obblighi relativi al codice etico e al piano di prevenzione della corruzione

Articolo 19 S: Forza Maggiore

Articolo 20 S: Collegio Consultivo Tecnico

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



*<eventuale: se al momento della stipula è pendente un giudizio nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del Contratto inserire il seguente articolo:*

Articolo 21 S: Pendenza di ricorso giurisdizionale nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del Contratto>

**Parte Generale**

Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici

Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

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

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

Articolo 8 G: Danni, responsabilità civile e 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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



## CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

### TRA

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

### E

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

### OPPURE

- \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_, nella sua qualità di impresa mandataria 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) l’art. 4, comma 3 bis del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che *“Le attività informatiche riservate allo Stato ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 414, e successivi provvedimenti di attuazione, nonché le attività di sviluppo e gestione dei sistemi informatici delle amministrazioni pubbliche, svolte attualmente dalla Consip S.p.A. ai sensi di legge e di statuto, sono trasferite, mediante operazione di scissione, alla Sogei S.p.A. (...)”*;
- b) l’art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che *“(…) Sogei S.p.A., sulla base di apposita convenzione disciplinante i relativi rapporti nonché i tempi e le modalità di realizzazione delle attività, si avvale di Consip S.p.A. nella sua qualità di centrale di committenza, per le acquisizioni di beni e servizi”*;
- c) in data 16 marzo 2023 la Sogei S.p.a. e la Consip S.p.A. hanno stipulato apposita convenzione- ai sensi del suddetto art. 4 comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 - disciplinante i rapporti – nel contesto dei rispettivi ruoli – relativamente alle attività relative al processo di approvvigionamento per

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell’Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



- le acquisizioni di beni e servizi, ivi comprese le attività connesse e strumentali, che Consip, nella sua qualità di centrale di committenza svolge per Sogei;
- d) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all'espletamento delle procedure di acquisizione fino all'aggiudicazione definitiva delle stesse;
- e) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip nell'interesse della Committente per la prestazione delle attività indicate nell'art. 1 S;
- f) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 117 del Codice, rilasciata da \_\_\_\_\_ mediante \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_, del valore di \_\_\_\_\_, <eventuale ove richiesto: e la polizza assicurativa richiesta della \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_>; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;
- g) l'Impresa ha presentato a dimostrazione del pagamento degli oneri relativi all'imposta di bollo il contrassegno n. \_\_\_\_\_ per un importo pari a € \_\_\_\_\_ (*inserire l'importo riportando quello previsto nel Capitolato d'oneri*). <*oppure in alternativa qualora il pagamento dei suddetti oneri sia avvenuto con modalità virtuale*> l'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Territoriale dell'Agenzia delle Entrate \_\_\_\_\_, ai sensi dell'articolo 15 del D.P.R. n. 642 del 1972 e di successivi decreti attuativi, n. \_\_\_\_\_, per un importo pari a € \_\_\_\_\_>]. Laddove il titolo (contrassegno oppure virtuale) attestante l'avvenuto pagamento della suddetta imposta, prodotto dal Fornitore, sia errato o incompleto, Sogei è esonerata da ogni responsabilità circa il loro assolvimento che rimane a totale carico del Fornitore. La Sogei si riserva la facoltà di effettuare sul sito dell'Agenzia dell'Entrate controlli a campione in ordine al corretto assolvimento da parte del fornitore dell'imposta di bollo;
- h) successivamente alla sottoscrizione 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: B32C74EF39, il Codice Unico Progetto (CUP) è il seguente \_\_\_\_\_;
- j) 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;
- k) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" - Dichiarazione d'offerta; Allegato "II" - Capitolato tecnico; Allegato "III" - Patto di integrità; Allegato "IV" - Prezzi unitari; Allegato "V" - Privacy; Allegato "VI" - Security; *[eventuale - Allegato "VII" - Contratto di avalimento]; [eventuale - Allegato "VIII" - Chiarimenti inviati dalla Consip nel corso della procedura di gara]*), nonché la dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto) definisce in modo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;

l) il fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito;

m) valgono le seguenti definizioni:

per la **Committente** si intende Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica;

per **Amministrazione** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi sia attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi da parte delle medesime singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;

per **soluzione "as a service"** si intende la modalità di offerta o fruizione di una soluzione tecnologica o di funzionalità rese disponibili tramite internet;

per **provider** si intende il fornitore di risorse informatiche.

n) Il presente contratto non si caratterizza per la presenza delle clausole sociali di cui dell'art. 57, comma 1 del Codice;

o) *[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 e/o dell'Amministrazione, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute negli Allegati al presente contratto e in base alle condizioni e termini previsti nel contratto stesso:

a. servizio di manutenzione a pagamento delle licenze software Genesys attualmente in uso;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



- b. servizio di supporto specialistico “a consumo” che la Committente e/o l’Amministrazione si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale;
  - c. servizio di “Reinstatement” della manutenzione delle licenze relative al contratto con repertorio n. CSQG230216.
  - d. fornitura di subscription di licenze software Genesys per il Dipartimento del Tesoro;
  - e. servizio di manutenzione a pagamento di 10 telefoni SNOM modello 320 facenti parte dell’infrastruttura hardware a cui afferiscono le subscription di cui alla lettera d).
- 2. La Sogei potrà utilizzare il presente contratto anche per le attività che, in forza di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative, svolge o svolgerà in favore degli enti che rientrano nella definizione di Amministrazione.
  - 3. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato tecnico.
  - 4. L’Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l’attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all’articolo 13 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente e/o dell’Amministrazione, 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.
  - 5. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso le sedi della Committente e/o dell’Amministrazione site a Roma in Via Mario Carucci 99 e Via XX Settembre 97.
  - 6. Sono designati quale Responsabile unico del progetto, ai sensi dell’art. 15 del Codice il Dott. \_\_\_\_\_ e Direttore dell’esecuzione ai sensi dell’art. 114 del Codice il Dott. \_\_\_\_\_.
  - 7. Il nominativo del Responsabile della Fornitura è \_\_\_\_\_ il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto. I suoi riferimenti sono: tel. \_\_\_\_ mail \_\_\_\_ pec \_\_\_\_.

## **ARTICOLO 2 S**

### **DURATA**

- 1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 12 mesi decorrenti da tale data.
- 2. Le parti convengono pattiziamente che la data di stipula del contratto coincide con la data di sottoscrizione da parte della Committente.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell’Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



3. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.
4. 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. 121 del Codice.
5. La Committente, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del Codice, si riserva di prorogare il Contratto per una durata massima pari a 6 mesi, in costanza di massimale, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'esercizio di tale facoltà è comunicato al Fornitore almeno 15 giorni solari prima della scadenza della Contratto.
6. In casi eccezionali, la Committente potrà in corso di esecuzione prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11 del Codice. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto stesso.

### **ARTICOLO 3 S**

#### **MODIFICHE CONTRATTUALI**

1. Le modifiche al contratto verranno disposte, ricorrendone i presupposti, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 120 del Codice oltre che nel rispetto degli obblighi di pubblicazione e comunicazione applicabili.
2. La Committente oltre alle opzioni di cui all'art.2 del presente contratto, può:
  - a) nei limiti di quanto previsto all'art. 120, comma 2, del Codice, chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 120, comma 1, lettera b), del Codice;
  - b) nei limiti di quanto previsto dall'art. 120, comma 2, del Codice apportare modifiche al contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 120, comma 1, lettera c) del Codice;
  - c) apportare la modifica di cui all'art. 120, comma 1, lettera d) del Codice;
  - d) apportare modifiche al contratto nei limiti e alle condizioni di cui all'art. 120, comma 3 del Codice.

Nei casi di cui alle precedenti lettere b), c) e d), la Committente effettuerà le pubblicazioni e/o le comunicazioni ad ANAC ai sensi dell'art. 120, commi 14 e 15 del Codice.

3. La Committente, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può, ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice, imporre al Fornitore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso il Fornitore non può fare 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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822





per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nell' Allegato "IV" – Prezzi unitari.

4. Qualora dovessero sopraggiungere circostanze straordinarie e imprevedibili, estranee alla normale alea, all'ordinaria fluttuazione economica e al rischio di mercato, tali da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario del contratto, la parte svantaggiata, che non abbia volontariamente assunto il relativo rischio, avrà diritto alla rinegoziazione delle condizioni contrattuali secondo buona fede, nei limiti e alle condizioni previste dagli artt. 9 e 120, comma 8 del Codice.

#### **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 e/o dell'Amministrazione.
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. In caso di violazione di tali impegni la Committente potrà risolvere il Contratto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione, oltre che 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 e/o all'Amministrazione 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 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.
8. **<eventuale in caso di ricorso all'avvalimento, inserire:** Ai sensi di quanto stabilito all'art. 104, comma 9, del Codice, 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 la Committente 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.>
9. 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.
10. Il fornitore prende atto dei contenuti della Politica per la Responsabilità Sociale adottata dalla Sogei e consultabile sul sito istituzionale al seguente link **"Politica per la Responsabilità Sociale"** e si impegna, inoltre, a compilare e trasmettere all'indirizzo e-mail **SPTeam@sogei.it** il modulo **"Impegno sulla Responsabilità Sociale"** con il seguente oggetto **"Impegno sulla Responsabilità Sociale"**.

## ARTICOLO 5 S

### GARANZIE

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

## ARTICOLO 6 S

### SUBAPPALTO

***[se il Fornitore non ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto inserire:***

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



Contratto.]

*[se il Fornitore ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto inserire i successivi commi:*

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservato di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: \_\_\_\_\_ *<eventuale, solo laddove indicata in offerta inserire la percentuale dichiarata dall'aggiudicatario: per una quota pari al \_\_\_\_\_(%) dell'importo contrattuale.>*
2. *<se previsto in gara di vietare il subappalto a cascata in determinate prestazioni:* L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto per le seguenti attività: \_\_\_\_\_>.
3. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.
4. Si precisa che ai fini del rilascio dell'autorizzazione al subappalto, la relativa istanza dovrà essere trasmessa secondo quanto previsto sul sito internet di Sogei al seguente link: <https://www.sogei.it/it/sogei-homepage/area-fornitori/richiesta-subappalto-e-comunicazione-subaffidamento.html>, pena il rigetto dell'istanza stessa.
5. Tutta la documentazione inerente alla richiesta di subappalto che dovrà essere predisposta in formato PDF/A, dovrà essere firmata digitalmente dal rappresentante delle Società munito di poteri di firma, pena il rigetto della richiesta medesima.
6. La contraente dovrà tramettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento, copia delle fatture rilasciate dall'impresa subappaltatrice, debitamente quietanzate con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Al fine della trasmissione delle suddette fatture quietanzate, Sogei, mette a disposizione il Portale fornitori, che permette, nella sezione Gestione Subappalti, l'inserimento delle fatture e il loro invio. Per la modalità di trasmissione della suddetta documentazione si rimanda alla sezione Gestione contabile subappalto presente sul sito internet Sogei.

*<eventuale se previsto*

#### **ARTICOLO 6 BIS S**

##### **CONTRATTI CONTINUATIVI DI COOPERAZIONE, SERVIZIO E/O FORNITURA**

1. Il Fornitore ricorre alle seguenti prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie 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.
2. Le predette prestazioni non costituiscono subappalto.>

#### **ARTICOLO 7 S**

##### **PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



1. L'Impresa, alla data di stipula del presente contratto, ha consegnato i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) dei referenti e delle figure professionali con le certificazioni richieste. L'Impresa si obbliga, altresì, a consegnare i curricula delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del contratto, ove la Committente e/o l'Amministrazione ne faccia richiesta, unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di offerta tecnica.
2. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato tecnico e presteranno la loro attività conformemente con quanto previsto negli allegati al contratto.
3. Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici della Committente e/o dell'Amministrazione potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione alla Committente e/o all'Amministrazione, almeno 10 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 15 giorni solari, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest'ultima, con un preavviso di 30 giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale.
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 proporre una nuova figura professionale entro il termine di 10 giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente, pena l'applicazione delle penali. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
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 10 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 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.
8. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
9. In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Committente del curriculum presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 6, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 7 giorni

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente.

10. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 giorni solari, di applicare la penale di cui al successivo articolo. 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.
11. 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.
12. Le risorse che si occuperanno delle attività di supporto specialistico, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in contatto con la Committente e/o l'Amministrazione, opereranno senza alcun vincolo di subordinazione e in totale autonomia organizzativa e operativa. Tali risorse svolgeranno le proprie prestazioni nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovranno operare.

## **ARTICOLO 8 S**

### **CONSEGNA DEI PRODOTTI**

1. Entro 2 giorni lavorativi a decorrere dalla data di stipula del contratto ovvero dalla data di esecuzione dell'opzione della proroga temporale, il Fornitore dovrà fornire le credenziali di accesso al portale del Produttore per il download delle sottoscrizioni software di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. d) dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta [ConsegnaSW@sogei.it](mailto:ConsegnaSW@sogei.it).
2. I prodotti software di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a), c), d) e g) si intenderanno consegnati il giorno in cui verrà effettuato dalla Committente e/o dall'Amministrazione il download dal portale del Produttore. Tale download, salvo diverso accordo, dovrà avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla messa a disposizione delle credenziali di cui al precedente comma 1. In assenza di comunicazione da parte della Committente e/o dell'Amministrazione sull'avvenuto download, la consegna si intenderà comunque effettuata, ai fini della decorrenza del termine per la verifica di conformità, il quindicesimo giorno successivo alla data di messa a disposizione delle credenziali di cui al precedente comma 1.
3. Gli aggiornamenti dei prodotti inclusi nei servizi di manutenzione di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a), si intenderanno consegnati il giorno in cui verrà effettuato dalla Committente e/o dall'Amministrazione il download dal portale del Produttore. Tale download, salvo diverso accordo, potrà avvenire successivamente alla comunicazione del Fornitore di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



messa a disposizione di tali aggiornamenti sul portale del Produttore, che dovrà avvenire entro 15 giorni solari dalla loro immissione sul mercato italiano.

4. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa strumentale alla medesima.
5. Ultimate le operazioni di consegna di cui ai commi che precedono, Sogei produrrà un "Rapporto di Fine Consegna" o altro documento equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale delle versioni dei prodotti software consegnati, nonché dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche di cui al Capitolato tecnico e le articolazioni delle prove per la verifica di conformità.

## **ARTICOLO 9 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, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 116, comma 2 e dagli artt. 36 e seguenti dell'Allegato II.14 del Codice e dei provvedimenti attuativi ivi richiamati:
  - con riferimento ai servizi di manutenzione a pagamento cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a) ed e) entro 20 giorni solari dal termine del trimestre di riferimento;
  - con riferimento al servizio di supporto specialistico "a consumo" di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b) entro 20 giorni solari dalla ricezione del "Consuntivo Attività" del trimestre di riferimento;
  - con riferimento al servizio di "Reinstatement" di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. c) entro 20 giorni solari dalla ricezione del report delle attività di ripristino effettuate;
  - con riferimento alla fornitura di cui all'art. 1 S, comma 1 lett. d) entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla data di messa a disposizione in capo alla Committente e/o all'Amministrazione delle chiavi di accesso al Portale del Produttore per il download.
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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



7. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale “Data di Accettazione della Fornitura” con riferimento alla fornitura di cui all’art. 1 S, comma 1, lett. d), ovvero “Data di accettazione del Servizio” con riferimento ai servizi di cui all’art. 1 S comma 1 lett. a), b), c) ed e) 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 emesso un rilievo o 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 nei termini previsti dal Capitolato tecnico o dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
10. L’Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Committente, all’eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Capitolato tecnico o di quelli migliorativi offerti.
11. 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..
12. 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.
13. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.
14. 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. 37 dell’Allegato II.14.
15. Il soggetto incaricato, a seguito dell’intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l’avvenuta ultimazione delle stesse.
16. 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.
17. Su richiesta dell’Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall’A.N.AC.. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto di cui all’art. 1 S.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell’Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



## ARTICOLO 10 S

### SERVIZIO DI MANUTENZIONE

1. Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di manutenzione a pagamento di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. a) ed e) dalla data di stipula del presente contratto e sino alla sua scadenza, eventualmente prorogata per un tempo massimo di 6 mesi.
2. Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di manutenzione delle subscription di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. d) dalla relativa “Data di Accettazione della Fornitura” e sino alla scadenza del contratto, eventualmente prorogata per un tempo massimo di 6 mesi.
3. Il servizio di manutenzione, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente articolo e nel Capitolato tecnico, comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare le apparecchiature hardware e i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.
4. La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all’eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente contratto, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità del servizio all’utenza basato sull’utilizzo del software oggetto di manutenzione e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso.
5. Relativamente al software, il servizio di manutenzione comprende:
  - il supporto da parte di tecnici specializzati (telefonico o via mail), sia sui prodotti oggetto di manutenzione che sugli aggiornamenti software del prodotto, senza alcun limite sul numero delle chiamate;
  - la risoluzione di malfunzionamenti quali correzione di bug, patch e nuove versioni messe a disposizione dal produttore;
  - la fornitura di patch, aggiornamenti di versione come previsti dal produttore entro 15 giorni solari dalla loro immissione sul mercato italiano.
6. Il servizio di manutenzione sarà prestato secondo i termini e gli orari indicati nel Capitolato tecnico.
7. La Committente e/o l’Amministrazione, eventualmente tramite Terzi autorizzati, comunicherà al Fornitore i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica o e-mail ai recapiti che l’Impresa ha messo a disposizione in fase di stipula contrattuale o utilizzando apposito strumento web messo a disposizione dal Fornitore, precisando la descrizione del malfunzionamento, il Livello di Severità, le eventuali soluzioni di bypass adottate e la data richiesta per la chiusura dell’intervento (conformemente al Livello di Severità individuato). Si precisa che la data e l’ora della segnalazione del malfunzionamento al supporto tecnico, via e-mail, telefono o strumento web, vengono definite come orario di “apertura del ticket”, da cui decorrono i termini per l’eliminazione dei malfunzionamenti.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell’Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2822





8. Con riferimento al servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. a) e al servizio di manutenzione delle subscription di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. d), il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del problema mediante comunicazione via mail o via fax alla Committente e/o all'Amministrazione, entro i termini di seguito riportati:
  - per il livello di **"Critical Production Down"** entro **1 ora lavorativa**;
  - per il livello di severità **"Critical"** entro **1 ora lavorativa**;
  - per i livelli di severità **"High"**, **"Medium"** e **"Low"** entro **4 ore lavorative**.
9. Con riferimento al servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. a) e al servizio di manutenzione delle subscription di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. d), il Fornitore si impegna a ripristinare la funzionalità dei prodotti software, anche mediante soluzioni temporanee o definitive, workaround o bypass, tenendo conto dei sistemi interessati e della specifica problematica entro i seguenti termini perentori:
  - per il livello di severità **"Critical Production Down"** entro **4 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema;
  - per il livello di severità **"Critical"** entro **8 ore lavorative** dall'orario di presa in carico del problema, nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento;
  - per il livello di severità **"High"** entro **due giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento;
  - per i livelli di severità **"Medium"** e **"Low"** entro **tre giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema nell'80% dei casi segnalati nel mese di riferimento;
  - il **restante 20% dei casi** segnalati nel mese di riferimento, dovrà essere risolto entro **10 giorni lavorativi** dall'orario di presa in carico del problema, salvo diversi accordi tra le parti.
10. Con riferimento al servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. e), il Fornitore si impegna a ripristinare la piena funzionalità del telefono oggetto di intervento entro e non oltre 12 ore lavorative dall'orario della relativa segnalazione di malfunzionamento.
11. Per il mancato rispetto dei termini di cui ai precedenti commi 8, 9 e 10, la Committente applicherà le penali di cui al successivo articolo 12 S, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
12. Con riferimento al servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. e), il Fornitore si impegna alla riparazione dei dispositivi/componenti guasti e/o alla loro sostituzione con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli sostituiti. In caso si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e spese del Fornitore.
13. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese del Fornitore con le modalità che verranno concordate con la Committente e/o l'Amministrazione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



14. La diagnosi del malfunzionamento dovrà essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di manutenzione. Nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione (es. cavi, cuffiette, connettori etc), il Fornitore dovrà comunicare alla Committente e/o all'Amministrazione tale informazione.
15. Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature telefoniche sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà alla Committente e/o all'Amministrazione di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi nella suddetta verifica.
16. Per ogni intervento previsto nel servizio di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato della Committente e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo o elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

## **ARTICOLO 11 S**

### **SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

1. Il Fornitore si obbliga a prestare il servizio di supporto specialistico di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b), previa richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione. Il Fornitore prende atto che per tale servizio la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è pari a 120 giorni persona. La Committente e/o l'Amministrazione si riservano di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.
2. La Committente e/o l'Amministrazione attiveranno il servizio di supporto specialistico di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b), indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante strumento telematico all'indirizzo di cui all'art. 10 S, comma 7, confermato via email.
3. Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, il Fornitore consegnerà alla Committente e/o all'Amministrazione, ai fini della sua approvazione, il "Piano Operativo" contenente tra l'altro il numero di giornate previste, i tempi massimi di definizione dei requisiti utente e di esecuzione delle attività, l'obiettivo dell'intervento e i deliverable attesi. Tale "Piano Operativo" dovrà essere approvato dalla Committente e/o dell'Amministrazione entro 15 giorni dall'avvenuta consegna dello stesso. Fatte salve eventuali modifiche richieste dalla Committente e/o dall'Amministrazione sui termini proposti nel "Piano Operativo", i termini previsti nel "Piano Operativo" approvato dalla Committente e/o dall'Amministrazione devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo 12 S.
4. Entro e non oltre i 10 giorni lavorativi successivi al trimestre di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto della Committente che ne avrà richiesto l'attività, nonché allegato alla fatturazione come previsto dall'art. "Fatturazione e pagamento". Resta fermo il successivo esito della verifica di conformità del servizio di cui al precedente articolo 9 S.

5. Il servizio di supporto specialistico a titolo esemplificativo e non esaustivo comprende:
  - la modifica della piattaforma software in esercizio;
  - il test di funzionamento della piattaforma software;
  - il supporto all'evoluzione e all'analisi di progetti applicativi.
6. Tutte le attività di supporto specialistico dovranno essere eseguite nelle sedi della Committente e/o dell'Amministrazione e nei giorni e orari concordati preventivamente tra le parti. In relazione alla pianificazione concordata, l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni e orari previsti, la presenza delle risorse richieste.
7. Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale impiegato in queste attività saranno a carico dell'Impresa.
8. Le attività di supporto specialistico dovranno essere svolte da personale che abbia piena conoscenza della lingua italiana. L'uso di una lingua diversa da quella italiana dovrà essere concordato di volta in volta con la Committente e/o l'Amministrazione.
9. In corso di esecuzione contrattuale le attività potranno subire variazioni e adattamenti secondo le esigenze della Committente e/o dell'Amministrazione.

## **ARTICOLO 12 S**

### **PENALI**

1. Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di consegna delle credenziali di accesso al portale per il download del software di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. d) la Committente applicherà una penale pari a € 500,00.
2. Nel caso di impossibilità ad accedere al portale per il download delle subscription ovvero al portale per la gestione delle richieste di assistenza mediante le credenziali di accesso fornite, la Committente applicherà una penale pari a € 500,00.
3. Qualora la verifica di conformità non si concluda positivamente entro il termine prescritto dall'art. "Verifica di conformità" la Committente applicherà al Fornitore una penale pari all'1 per mille dell'importo contrattuale della prestazione oggetto di verifica, per ogni giorno di ritardo fino alla conclusione positiva.
4. Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine stabilito di messa a disposizione al Committente del numero verde e dell'indirizzo della email utilizzati per la segnalazione dei malfunzionamenti e per la richiesta di supporto, la Committente applicherà al Fornitore una penale pari a € 500,00.
5. Nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. a) e del servizio di manutenzione delle subscription di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. d) si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico, di cui al precedente art. 10 S, comma 8, la Committente applicherà al Fornitore una penale pari a:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



- per il livello di severità "Critical Production Down": € 120,00 per ogni ora lavorativa di ritardo;
  - per il livello di severità "Critical": € 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo;
  - per i livelli di severità "High", "Medium" e "Low": € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
6. Nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. a) e del servizio di manutenzione delle subscription di cui al precedente art. 1 S, comma 1, lett. d), si verifichi un ritardo rispetto ai termini di ripristino, di cui al precedente art. 10 S, comma 9, la Committente applicherà al Fornitore una penale pari a:
- per il livello di severità "Critical Production Down": € 120,00 per ogni ora lavorativa di ritardo;
  - per il livello di severità "Critical": € 45,00 per ogni punto percentuale, arrotondato per eccesso, che violi in riduzione il relativo valore soglia;
  - per il livello di severità "High": € 40,00 per ogni punto percentuale, arrotondato per eccesso, che violi in riduzione il relativo valore soglia;
  - per i livelli di severità "Medium" e "Low": € 35,00 per ogni punto percentuale, arrotondato per eccesso, che violi in riduzione il relativo valore;
  - per il restante 20% dei casi: all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 13 S, comma 1, per ogni giorno lavorativo di ritardo.
7. Qualora il Fornitore non consegni il "Piano Operativo" entro il termine previsto al precedente articolo 11 S, comma 3, ovvero non recepisca le modifiche per lo stesso entro il termine indicato nella richiesta di modifiche della Committente, la Committente applicherà una penale pari € 200,00.
8. Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine indicato nel "Piano Operativo" del servizio di supporto specialistico di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b), la Committente applicherà al Fornitore una penale pari a € 200,00.
9. Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di consegna del "Consuntivo Attività" del servizio di supporto specialistico di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b), di cui all'articolo 11 S, comma 4, la Committente applicherà una penale pari a € 500,00.
10. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini previsti per ogni proposta di una figura professionale in sostituzione di cui all'articolo 7 S, commi 4, 5, e 7, la Committente applicherà una penale pari a € 150,00.
11. Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini previsti per la sostituzione della figura professionale approvata dalla Committente, di cui all'articolo 7 S, comma 9, la Committente applicherà una penale pari a € 150,00.
12. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale impiegata per le prestazioni di supporto specialistico senza la necessaria preventiva autorizzazione della Committente, quest'ultima applicherà una penale d'importo pari a € 1.000,00.
13. Nel caso in cui il Fornitore impieghi figura/e professionale/i di diversa qualifica e/o di livello inferiore a quello richiesto, la Committente applicherà al Fornitore una penale una tantum pari a € 1.000,00.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



14. Con riferimento al servizio di “Reinstatement” di cui all’art. 1 S, comma 1, lett. c), per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di esecuzione dell’attività di assessment indicati nel Capitolato tecnico, la Committente applicherà una penale pari a € 500,00.
15. Con riferimento al servizio di “Reinstatement” di cui all’art. 1 S, comma 1, lett. c), per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di consegna del report con le azioni di ripristino effettuate indicati nel Capitolato tecnico, la Committente applicherà una penale pari a € 500,00
16. La Committente si riserva di applicare una penale pari a € 500,00 per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
  - presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall’Impresa, fino ad un massimo pari al 1% del corrispettivo massimo complessivo di cui all’art. 13 S, comma 1;
  - immissione nella rete interna della Committente e/o dell’Amministrazione di un virus o altro codice dannoso derivante dall’utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall’Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all’antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni, fino ad un massimo pari al 1% del corrispettivo massimo complessivo di cui all’art. 13 S, comma 1.
17. In caso di mancato adeguamento dell’organico delle risorse messe a disposizione della Committente rispetto ai termini fissati in sede di pianificazione, la Committente applicherà all’Impresa, per ciascuna risorsa e per ogni giorno di ritardo, una penale pari allo 1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all’art. 13 S, comma 1, fino ad un importo massimo pari al 5% dell’intero importo contrattuale ferma restando la facoltà della Committente di risolvere il contratto.
18. Nel caso di nomina del Fornitore, alla stipula o successivamente in fase di esecuzione, a Responsabile o Sub-responsabile del trattamento, se all’esito delle verifiche, ispezioni, audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati il Fornitore dovesse risultare inadempiente rispetto agli obblighi disciplinati nell’“Allegato Privacy” allegato al presente Contratto, Sogei applicherà al Fornitore - Responsabile primario o Sub-responsabile del trattamento - una penale pari all’1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all’art. 13 S, comma 1, per ogni giorno necessario al Fornitore per conformarsi alle previsioni dell’Allegato Privacy, salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all’art. 15 S “Condizione particolare di risoluzione”> e dall’art. 17 S “Privacy e subingresso nel contratto”. Se all’esito di verifiche, ispezioni, audit e assessment, compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, il Fornitore dovesse risultare inadempiente rispetto agli obblighi disciplinati nell’Allegato Security, allegato al presente Contratto, Sogei applicherà al Fornitore - Responsabile primario o Sub-responsabile del trattamento - una penale pari all’1 (uno) per mille del valore complessivo della prestazione rispetto alla quale si è verificato l’incidente di sicurezza.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l’acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell’Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



14. 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 dalla stessa contestazione.
15. 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.
16. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente e/o l'Amministrazione dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
17. 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.
18. 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.
19. 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. 120 del Codice, il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.

## **ARTICOLO 13 S**

### **CORRISPETTIVO**

1. Il corrispettivo contrattuale globale omnicomprensivo fisso e invariabile per l'esecuzione dell'oggetto contrattuale di cui all'art. 1 S, comma 1 è pari a complessivi € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_, così suddiviso:
  - a) il corrispettivo contrattuale del servizio di manutenzione a pagamento, di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a), è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_. I relativi prezzi unitari offerti, determinati come precisato nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico, sono indicati nell'allegato "IV";
  - b) il corrispettivo contrattuale del servizio di supporto specialistico "a consumo", di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. b), è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_. Il prezzo della singola giornata di supporto specialistico è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_, determinato come precisato nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



- c) il corrispettivo contrattuale del servizio di “Reinstatement”, di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. c) è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_, determinato come precisato nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico;
  - d) il corrispettivo contrattuale per la fornitura delle subscription di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. d) è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_. I relativi prezzi unitari offerti, determinati come precisato nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico, sono indicati nell'allegato “IV”;
  - e) il corrispettivo contrattuale del servizio di manutenzione a pagamento, di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. f), è pari a € \_\_\_\_\_,\_\_\_\_. I relativi prezzi unitari offerti, determinati, come precisato nel paragrafo 6 del Capitolato tecnico, sono indicati nell'allegato “IV”.
- 2. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
  - 3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi, capitoli e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, ivi compresa l'Amministrazione, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
  - 4. Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'Impresa in base ai propri calcoli alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.
  - 5. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
  - 6. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 (“split payment”), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014, come modificato dal D. L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione, tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
  - 7. Al presente contratto non si applica l'anticipazione del prezzo di cui all'art. 125, comma 1, del Codice, e, pertanto, non si darà luogo all'anticipazione del prezzo.
  - 8. Ai sensi dell'articolo 17-bis del D.lgs. 9 luglio 1997, n.241 il Fornitore e le eventuali imprese subappaltatrici, con riferimento ai lavoratori impiegati direttamente nel mese precedente nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto devono trasmettere alla Committente ogni mese, entro i cinque giorni lavorativi successivi alla scadenza del versamento delle ritenute fiscali di cui all'art. 18, comma 1 del D.lgs. n. 241/1997:
    - le copie delle deleghe F24 di avvenuto pagamento delle ritenute fiscali ad essi trattenute, di cui al comma 1 del richiamato art. 17-bis, comma 2;
    - l'elenco nominativo di tutti i lavoratori impiegati, identificati mediante codice fiscale, corredato da tutte le indicazioni richieste al comma 2 del surrichiamato art. 17-bis, ovvero, per ciascun lavoratore impiegato: dettaglio delle ore di lavoro prestate, ammontare della retribuzione corrisposta e ritenute fiscali eseguite con

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



indicazione separata di quelle relative alla prestazione affidata dalla singola Amministrazione Contraente.

Le imprese subappaltatrici devono inviare le deleghe e l'elenco anche al Fornitore.

9. In caso di mancata trasmissione della documentazione richiesta oppure qualora risulti l'omesso o insufficiente versamento delle ritenute fiscali rispetto ai dati risultanti dalla documentazione trasmessa, la Committente provvederà a sospendere il pagamento dei corrispettivi eventualmente maturati alla data sopra indicata, con le modalità previste dal comma 3 dell'articolo 17-bis del decreto legislativo 9 luglio 1997, n.241.
10. I predetti obblighi non trovano applicazione qualora il Fornitore e le imprese subappaltatrici comunichino la Committente, nell'ultimo giorno del mese precedente a quello della scadenza del termine per il versamento delle ritenute fiscali di cui sopra, la sussistenza dei requisiti previsti dal comma 5 dell'articolo 17-bis del decreto legislativo 9 luglio 1997, n.241, allegando la relativa certificazione.

### ARTICOLO 13 BIS

#### REVISIONE PREZZI

1. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun anno (di seguito "Periodo/i di rilevazione"), i prezzi offerti in gara relativi ai servizi di cui all'art 1 S, comma 1, lett. a), b), d) ed e) (di seguito "Prezzi oggetto di Rilevazione") saranno oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 60 del Codice, sulla base della voce «Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse», quale componente dell'Indice dei Prezzi alla produzione dei Servizi (**Business to Business**), pubblicato trimestralmente da ISTAT.
2. In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il valore definitivo più recente dell'indice disponibile nei 15 giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione e il valore relativo al mese in cui ricade la data di stipula del Contratto. Qualora la variazione percentuale (in aumento o in diminuzione) dell'Indice di Riferimento, come sopra calcolata, sia superiore al 5% i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all' 80% dell'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla soglia del 5%.
3. In particolare, il procedimento di revisione sarà attivato esclusivamente su istanza motivata di parte che dovrà recare una analisi di mercato e di andamento dei prezzi dei fattori produttivi, supportata da idonea documentazione che attesti attraverso evidenze oggettive ed analitiche, per ciascuna singola componente del corrispettivo l'effettiva necessità di adeguamento dei prezzi.
4. Qualora emerga dall'istruttoria l'effettiva necessità di revisione dei prezzi, ai sensi di quanto previsto al precedente comma 2, la Committente con propria determinazione, provvederà all'aggiornamento dei Prezzi oggetto di Rilevazione - in caso di aumento degli stessi, previa istanza del Fornitore - limitatamente alle prestazioni non ancora eseguite alla scadenza del Periodo di Rilevazione, nel rispetto degli stessi periodi di rilevazione, indici di riferimento e soglie di variazione previsti nel presente articolo.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822





5. Qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dalla Committente, ai sensi dell'art. 60, comma 5 del Codice, la Committente stessa avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 11 G delle Condizioni Generali oppure di ridurre i quantitativi in modo da lasciare fermo il corrispettivo dovuto.
6. In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.

## ARTICOLO 14 S

### FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 13 S "Corrispettivo", comma 1, l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:
  - a) con riferimento al servizio di manutenzione a pagamento, di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. a) ed e), potrà emettere le relative fatture in rate trimestrali posticipate, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del Servizio" di cui all'art. 9 S, comma 7;
  - b) con riferimento al servizio di supporto specialistico, di cui all'art. 1 S, comma 1 lett. b), il Fornitore potrà emettere le relative fatture al termine del trimestre di riferimento sulla base del numero di giorni/persona effettivamente erogati, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 9 S, comma 7;
  - c) con riferimento al servizio di "Reinstatement", di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. c), potrà emettere la relativa fattura a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 9 S, comma 7;
  - d) con riferimento alla fornitura delle subscription di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. d), potrà emettere le relative fatture, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione della Fornitura" di cui all'art. 9 S comma 7. Gli importi economici presenti in ciascuna fattura saranno pari al valore ottenuto moltiplicando il prezzo mensile di cui all'art. 13 S, comma 1, lett. d) per il numero di mesi di attivazione delle subscription.
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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



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 al relativo, i) verbale positivo di verifica di conformità, ii) dichiarazione interventi effettuati;
  - le fatture di cui al comma 1 lett. b) dovranno essere prodotte unitamente al relativo/a i) verbale positivo di verifica di conformità, ii) documento di "Consuntivo Attività";
  - la fattura di cui al comma 1 lett. c) dovrà essere prodotta unitamente al relativo verbale positivo di Verifica di conformità;
  - le fatture di cui al comma 1 lett. d) dovranno essere prodotte unitamente al/alla relativo/a i) Rapporto di Fine Consegna ii) verbale positivo di Verifica di conformità.
7. Con cadenza trimestrale, il Fornitore dovrà dimostrare di aver correttamente eseguito le obbligazioni di cui all'articolo "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive" nel corso del periodo temporale sopra indicato, con riferimento agli obblighi retributivi e previdenziali nei confronti del personale impiegato nell'appalto; esso pertanto dovrà produrre la specifica dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 da persona munita di comprovati poteri di firma del Fornitore stesso, e trasmettere anche le dichiarazioni rese dagli eventuali subappaltatori/subcontraenti/subaffidatari/subfornitori ad ogni titolo coinvolti, attestanti ciascuna la corresponsione integrale delle retribuzioni/obblighi previdenziali nei confronti del proprio personale impiegato nell'appalto, secondo lo schema disponibile sul sito internet [www.sogei.it](http://www.sogei.it) -> Home > Area Fornitori, nella sezione **"Dichiarazioni regolarità trattamenti retributivi"**. In mancanza di tali dichiarazioni la Sogei si riserva il diritto di non procedere al pagamento delle fatture già trasmesse e di quelle future. Resta salva la facoltà di Sogei di eseguire verifiche a campione con possibilità di richiedere documentazione a comprova diversa da quella sopra indicata. Resta salva altresì la facoltà di Sogei di chiedere al fornitore la produzione di quanto sopra sulla base di una diversa cadenza temporale.
8. Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente alla Sogei a "Amministrazione, Bilancio e Tesoreria" – Ufficio Contabilità Fornitori - e dovranno riportare in evidenza il numero di repertorio \_\_\_\_\_, il Codice Identificativo Gare (CIG):

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



B32C74EF39 il Codice Unico del Procedimento (CUP), il numero d'ordine che saranno successivamente comunicati, nonché tutte le altre informazioni indicate sul sito [www.sogei.it](http://www.sogei.it) - Area Fornitori - Fatturazione elettronica verso Sogei, nel quale sono riportate le modalità da seguire per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche e alle quali il Fornitore si impegna ad attenersi.

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. 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. 125, comma 7, 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. i cui estremi identificativi dovranno essere inoltre comunicati all'Ufficio Tesoreria della Sogei, al numero di fax 0650258412 ovvero alla e-mail: [areatesoreria@sogei.it](mailto:areatesoreria@sogei.it) tramite dichiarazione rilasciata dal legale rappresentante del Fornitore o da persona dotata di idonei poteri di rappresentanza. La dichiarazione sul conto corrente dedicato dovrà contenere le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul detto conto, nonché il numero di repertorio sopra indicato, e dovrà pervenire alla Committente entro 7 giorni dalla accensione del conto, se di nuova apertura, oppure nel caso di conti già esistenti dalla loro prima utilizzazione.
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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



17. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 119, del Codice, 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 15 S

### CONDIZIONI PARTICOLARI DI RISOLUZIONE

1. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'art. 17 S comma 3.
2. Nel caso di nomina del Fornitore, alla stipula o successivamente in fase di esecuzione, a Responsabile o sub responsabile del trattamento, si applica la seguente disciplina. 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, da parte del Fornitore, di qualsiasi obbligo o istruzione relativi al trattamento dei dati personali contenuti nel presente Contratto e/o nell'"Allegato Privacy" ovvero in altro atto di natura contrattuale (ad esempio, i verbali di affidamento o altra documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale);
  - b) nel caso in cui a seguito delle attività di controllo e valutazione, anche mediante ispezioni e sopralluoghi, svolti da Sogei o da terzi incaricati da Sogei in conformità con quanto previsto dall'"Allegato Privacy", risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Fornitore ai fini della nomina dello stesso quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento;
  - c) nel caso in cui, a fronte della diffida di Sogei comunicata a seguito delle predette attività di controllo e valutazione, non siano adottate nei termini assegnati le Misure di Sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali".
3. Resta fermo quanto previsto all'art. 17 S.
4. 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. 17 S "Forza Maggiore".
5. 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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



eventi di Forza Maggiore di cui al citato art. 19 S. Nel caso in cui la 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 la 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. 19 S, dell'applicazione delle penali di cui all'art. 12 e/o dei rimedi risolutivi, previsti all'art. 17 G delle Condizioni Generali.

6. *<nel caso in cui il Fornitore abbia notificato/dichiarato sovvenzioni estere ai sensi del Regolamento UE n. 2560/2022 e, al momento della stipula, sono spirati i termini previsti dell'art. 30 dello stesso Regolamento anche in relazione ad eventuali procedure d'ufficio avviate dalla Commissione UE ai sensi dell'art.29, par. 8 del Regolamento senza che sia intervenuta una decisione ai sensi dell'art. 31, par. 2 del Regolamento UE n. 2560/2022, e si sia quindi proceduto all'aggiudicazione condizionata>* Le Parti si danno altresì atto che il presente Contratto è da intendersi sottoposto a condizione risolutiva ex art. 1353 c.c. per l'ipotesi in cui, in esito alla notifica <oppure: dichiarazione>, tramessa in fase di gara alla Commissione Europea ai sensi dell'art. 29 del Regolamento UE n. 2560/2022 dovesse pervenire, in vigore del presente Contratto, una decisione espressa, assunta dalla Commissione Europea ai sensi dell'art. 31, par. 2 del Regolamento UE n. 2560/2022. L'eventuale adozione di una siffatta decisione determinerà conseguentemente l'automatica risoluzione del presente Contratto con diritto della Committente di escutere la garanzia prestata per l'intero importo della stessa.>
7. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, da parte della Committente, comportano la conseguente segnalazione all'Autorità Nazionale anticorruzione e potranno essere valutati come gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Fornitore ai sensi dell'art. 98, comma 3, lettera c) del Codice.

## ARTICOLO 16 S

### OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



- bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
  4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.
  5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
  6. La Committente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



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 17 S

### PRIVACY E SUBINGRESSO NEL CONTRATTO

1. Il Fornitore riconosce e accetta che, in ragione delle prestazioni da eseguire con lo specifico affidamento, ove lo stesso sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali per conto della Committente potrà essere nominato, all'atto della stipula o in corso di esecuzione del Contratto, quale "Responsabile del trattamento" ovvero "Sub-responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito anche "Regolamento UE"), a seconda che la Committente a sua volta operi, rispettivamente, in qualità di Titolare o di Responsabile del trattamento in relazione all'oggetto dell'affidamento. A tal fine, il Fornitore ha dichiarato di possedere 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.
2. Il Fornitore, nominato Responsabile o Sub-responsabile del trattamento, dovrà attenersi agli obblighi e alle istruzioni impartite da Sogei, riportati nell'"Allegato Privacy" al presente Contratto di cui forma parte integrante e sostanziale, e alle eventuali ulteriori istruzioni che Sogei dovesse ragionevolmente impartire per garantire la protezione e sicurezza dei dati personali.
3. *<In caso di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) aggiungere la presente clausola relativa alla nomina delle società mandanti quali Sub-responsabili del trattamento da parte della mandante.* Il Fornitore, nominato Responsabile o Sub-Responsabile del trattamento, in qualità di mandatario del raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), deve provvedere alla designazione delle società mandanti che effettuano operazioni di trattamento sui dati personali del titolare quali proprie Sub-responsabili del trattamento ex art. 28 par. 4 del Regolamento UE, le quali devono attenersi alle istruzioni fornite da Sogei. Qualora il Sub-responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati personali, la responsabilità per l'inadempimento è posta interamente in capo al Fornitore mandatario. A tal proposito, il mandatario deve verificare l'operato del Sub-responsabile, anche mediante audit da condurre sulle attività di trattamento dallo stesso svolte sui dati trattati per conto di Sogei.>
4. Nel caso in cui il Fornitore violi uno qualunque degli obblighi previsti dalle Norme in materia di Protezione dei Dati Personali, o agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni impartitegli da Sogei, previsti nel presente Contratto e i suoi allegati, nell'"Allegato privacy" e negli ulteriori atti di istruzione conferiti dalla stessa Sogei, la Committente potrà dichiarare risolto di diritto il contratto ed escutere la garanzia definitiva, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire integralmente i danni che dovessero derivarne alla Committente, ai suoi Clienti e/o a terzi, fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 S "Condizione particolare di risoluzione".

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822





5. Il Fornitore prende atto e riconosce che, in caso di inosservanza o violazione di una violazione delle Norme in materia di Protezione dei Dati Personali nonché delle disposizioni del presente Contratto, relative al trattamento di dati personali, e delle disposizioni dell'Allegato Privacy, oltre all'applicazione delle clausole relative alla risoluzione del Contratto, delle relative penali e dell'eventuale risarcimento del maggior danno, è fatta comunque salva la facoltà di Sogei di ricorrere, anche giudizialmente, a provvedimenti cautelari, ingiuntivi e sommari o ad altro rimedio equitativo, allo scopo di interrompere immediatamente, impedire o limitare il trattamento o qualsivoglia utilizzo dei dati personali oggetto di trattamento.
6. Nel caso in cui, anche all'esito di eventuali attività di controllo e valutazione effettuate dalla Sogei, anche attraverso sopralluoghi e ispezioni, dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate garanzie previste dall'"Allegato Privacy" e, in generale, dalle Norme in materia di Protezione dei Dati Personali, la Sogei diffiderà il Fornitore all'immediata interruzione del trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, la Sogei potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
7. Nell'ipotesi in cui, con riferimento alle attività dedotte nel Contratto, il Fornitore assume la qualifica di Titolare autonomo del trattamento, ovvero di Contitolare, quest'ultimo si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti nonché ad osservare gli obblighi previsti nel presente Contratto, dalle Norme in materia di Protezione dei Dati Personali e nell'eventuale accordo di contitolarità che potrà essere sottoscritto, ove necessario, ai sensi dell'art. 26 del GDPR.
8. Il Fornitore si impegna a tenere indenne e manlevata Sogei da qualsiasi danno materiale, immateriale e reputazionale, diretto o indiretto, nonché da qualsivoglia costo, spesa (ivi incluse le spese legali), onere, interesse e/o sanzione che quest'ultima dovesse patire in conseguenza dell'inadempimento agli obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti, da parte del Fornitore, con il presente Contratto e con l'Allegato Privacy, nonché in conseguenza della condotta dei suoi sub-responsabili o dai suoi agenti, dipendenti, collaboratori e/o di ogni altro soggetto da esso incaricato di eseguire le prestazioni dedotte nel Contratto.
9. L'Impresa prende atto che, sulla base di una comunicazione scritta della Committente, l'Amministrazione beneficiaria del servizio/fornitura potrà subentrare, in ogni momento, senza alcun onere aggiuntivo al di fuori di quelli derivanti dalle vigenti disposizioni tributarie, alla Committente stessa nel presente contratto. Essa si impegna, fin da ora, a compiere, in tale ipotesi, tutte le relative formalità nei tempi e nei modi richiesti dall'Amministrazione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822





10. L'Impresa si impegna, ora per allora, ad accettare, nell'ipotesi suddetta, le clausole usualmente inserite dalla Pubblica Amministrazione nei contratti stipulati con i suoi fornitori.

## **ARTICOLO 18 S**

### **OBBLIGHI RELATIVI AL CODICE ETICO E AL PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

1. Il Fornitore prende atto che il MOG Sogei è costituito da: (i) Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/2001, (ii) Piano di prevenzione della corruzione ex L. 190/2012 e si impegna a conoscere e rispettare quanto da essi disposto e rinvenibile sul sito **www.sogei.it**, nella sezione Società trasparente - altri contenuti - Prevenzione della corruzione con riferimento alla L. 190/2012 e nella sezione Società Trasparente - Disposizioni generali – Atti generali per quanto attiene al D.Lgs. 231/2001.
2. Il Fornitore si impegna a conoscere e rispettare il Codice Etico Sogei rinvenibile sul sito **www.sogei.it**, nella sezione Società Trasparente – Disposizioni generali – Atti generali.
3. Il Fornitore, inoltre, si impegna a conoscere e rispettare la parte relativa alle “Aree a rischio reato ex D.Lgs. n. 231/2001” che verrà messa a sua disposizione contestualmente alla documentazione contrattuale.
4. L'Impresa, per effetto della sottoscrizione del presente contratto, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D.Lgs. 231/2001; (ii) a non tenere alcun comportamento, non porre in essere alcun atto od omissione e non dare origine ad alcun fatto da cui possa derivare una responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231/2001; (iii) ad uniformarsi alle previsioni contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Sogei, ai sensi del D.Lgs. 231/2001; (iv) ad operare nel rispetto del Codice Etico e del Piano di Prevenzione della Corruzione ex L. 190/2012 adottati da Sogei. In particolare, si precisa che gli obblighi in materia di riservatezza di cui al Codice Etico verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con la Sogei e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
5. Inoltre, il Fornitore dichiara che: (v) non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del contratto e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso.
6. Il Fornitore si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
7. Il Fornitore, per effetto della sottoscrizione del presente contratto, si impegna ad indicare i soggetti obbligati per i quali si assume la garanzia del rispetto delle leggi applicabili, e in particolare delle Leggi anticorruzione e del Codice Etico.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, Sogei ha la facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

## **ARTICOLO 19 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.
2. 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 S e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 15 S.
3. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare alla 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 alla Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.
4. Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l'adempimento delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto, in linea con l'art. 121 comma 5 del Codice, 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, la Committente potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 121, comma 1 del Codice per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore.
5. È fatto obbligo al Fornitore di comunicare alla Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché la Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



6. 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.
7. Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse della Committente l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà della Committente recedere dal contratto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali.

## **ARTICOLO 20 S**

### **COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO**

1. Per il presente contratto trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al Collegio Consultivo Tecnico (di seguito, "CCT").
2. La Committente deve costituire, prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto e, comunque non oltre dieci giorni da tale data, un CCT ai sensi del citato art. 215 del Codice e secondo le modalità di cui all'Allegato V.2 del Codice, allo scopo di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione delle prestazioni.
3. Il numero dei membri del CCT è 3. La Committente concorderà con il Fornitore le modalità per la costituzione e gli adempimenti del suddetto CCT. I costi saranno ripartiti tra le parti.

*<eventuale: se al momento della stipula è pendente un giudizio nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto inserire il seguente articolo:*

## **ARTICOLO 21 S**

### **PENDENZA DI RICORSO GIURISDIZIONALE NEL CUI AMBITO NON È STATA DISPOSTA O INIBITA LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

1. Ove non venga concordato con il Fornitore un differimento del termine di stipula ai sensi dell'art. 18, comma 2, lett. c) del Codice e la stipula del contratto avvenga in pendenza del/i ricorso/i giurisdizionale/i, 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, dovesse essere imposto il riesame e/o l'annullamento, anche in autotutela, dell'aggiudicazione definitiva e/o della gara e ciò dovesse comportare la invalidità e/o perdita di efficacia del contratto il Fornitore con la sottoscrizione del presente 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 di Consip e della Committente. 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.>

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



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: Modifiche contrattuali;

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

Articolo 5 S: Garanzie;

Articolo 7 S: Produttività delle risorse impiegate;

Articolo 8 S: Consegna dei prodotti;

Articolo 9 S: Verifica di conformità;

Articolo 12 S: Penali;

Articolo 15 S: Condizione particolare di risoluzione;

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

Articolo 17 S: Privacy e subingresso nel contratto;

Articolo 18 S: Obblighi relativi al codice etico e al piano di prevenzione della corruzione;

Articolo 20 S: Collegio Consultivo Tecnico;

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

Articolo 2 G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali;

Articolo 3 G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro;

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;

Articolo 8 G - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822



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;  
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)

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze software Genesys e dei servizi di supporto specialistico per la gestione dei Contact Center della Sogei, dell'Agenzia delle Entrate e del Dipartimento del Tesoro, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2822