

Classificazione documento: Consip Public

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'aggiudicatario.

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'aggiudicatario

<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'aggiudicatario.

SI FA PRESENTE CHE NEL CASO IN CUI IL CONTRATTO FOSSE STIPULATO SUCCESSIVAMENTE ALL'ENTRATA IN VIGORE DEL REGOLAMENTO COMUNITARIO N. 679/2016 L'ART. 16G DELLE CONDIZIONI GENERALI POTREBBE ESSERE ADEGUATO ALLE PRESCRIZIONI IN ESSO CONTENUTE.



Parte Speciale

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

Articolo 2 S: Durata

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

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

Articolo 5 S: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Garanzie

Articolo 7 S: Subappalto

<eventuale: Articolo 7bis S: Contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura>

Articolo 8 S: Pianificazione delle attività

Articolo 9 S: Produttività delle risorse impiegate

Articolo 10 S: Verifica di conformità

Articolo 11 S: Penali

Articolo 12 S: Corrispettivo

Articolo 13 S: Fatturazione e pagamento

Articolo 14 S: Condizioni particolari di risoluzione

Articolo 15 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 16 S Clausola sociale

Articolo 17 S Nomina a Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali

<eventuale: Articolo 18 S: Pendenza di ricorso giurisdizionale nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto>

Articolo 19 S: Forza maggiore



Parte Generale

Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici

Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

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

Articolo 4 G: Obblighi di riservatezza

Articolo 5 G: Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6 G: Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 7 G: Proprietà dei prodotti, ove applicabile

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

Articolo 9 G: Oneri fiscali e spese contrattuali

Articolo 10 G: Garanzia definitiva

Articolo 11 G: Recesso

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

Articolo 13 G: Trasparenza dei prezzi

Articolo 14 G: Subappalto

Articolo 15 G: Foro esclusivo

Articolo 16 G: Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G: Risoluzione

Articolo 18 G: Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

Articolo 19 G: Incompatibilità



CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

TRA

Consip S.p.A., con sede legale in Roma Via Isonzo n. 19/E – 00198, iscritta al registro delle imprese di Roma al n. 02327910580, coincidente con il numero di codice fiscale, P.IVA 05359681003, nella persona dell'Ing. Cristiano Cannarsa, in qualità di Amministratore Delegato, giusta i poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione in data 27/07/2017 ed elettivamente domiciliato ai fini del presente Contratto in Via Isonzo n. 19/E – 00198 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) con bando pubblicato sulla GUUE n. S135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, Consip S.p.A., nell'ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti, ha indetto, ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 50/2016, una procedura avente ad oggetto l'ammissione di operatori economici al bando istitutivo del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di contact center – ID Sigef 2444;
- b) gli operatori economici ammessi sono di volta in volta invitati dalle Amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati secondo la normativa vigente ad utilizzare il suddetto strumento, attraverso appositi Bandi semplificati, a partecipare ai singoli appalti specifici da essi indetti;
- c) Consip S.p.A., ai fini della acquisizione del servizio di contact center per il "programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." ha indetto – per proprio conto – un appalto specifico da affidarsi mediante una procedura ristretta nell'ambito dello SDA di cui al

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- punto a), mediante lettera di invito del _____, la cui documentazione è reperibile sul sito www.consip.it;
- d) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all'espletamento della procedura di affidamento fino all'aggiudicazione definitiva della stessa;
- e) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip 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. 103 del D.Lgs. 50/2016, rilasciata da _____ mediante _____ avente numero _____, del valore di _____; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;
- g) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- h) il numero di repertorio del contratto è il seguente _____, il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: 95269396C4;
- i) il contratto si compone di due parti "Condizioni generali del contratto" e "Condizioni speciali del contratto". Le Condizioni generali si applicano nell'ambito di tutti gli accordi tra la Committente e le Imprese e gli articoli che ne fanno parte recano, accanto al numero dell'articolo, la lettera "G". Le Condizioni speciali si applicano in funzione della disciplina propria rispetto all'oggetto contrattuale e i relativi articoli sono contraddistinti dalla lettera "S";
- 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 economica; Allegato "II" - Offerta Tecnica; Allegato "III" - Capitolato tecnico; Allegato "IV" – Chiarimenti inviati dalla Consip nel corso della procedura di gara, Allegato "V" Patto di integrità; Allegato "VI" Fatturazione elettronica; <eventuale, l'Allegato VII, il contratto di avalimento>, nonché la dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;
- 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 Consip S.p.A.;
- ogni volta che nelle Condizioni generali viene eseguito un riferimento a "Committente e/o Amministrazioni", l'espressione deve intendersi riferita alla Committente;



- n) il presente contratto si caratterizza per alta intensità di manodopera ai sensi dell'art. 50, d.lgs. 50/2016;
- 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, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e in base alle condizioni e termini previsti nel presente contratto:
 - a) Servizio operatore inbound mediante canale telefonico e, laddove richiesto da Consip durante il contratto, anche mediante canale chat e/o email e/o condivisione dello schermo;
 - b) Servizio di integrazione di sistemi informativi comprensivo della manutenzione correttiva ed evolutiva;
 - c) Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico da rete fissa e mobile;
 - d) Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound).
2. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato tecnico.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati nell'Offerta tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà della Committente stessa. Ne consegue che l'Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, a mantenerne, per tutta la durata delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta tecnica, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli *standard* tecnologici

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



del mercato; tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo, essendo comprese nel corrispettivo contrattuale complessivo. Inoltre l'Impresa si impegna a trasferire gratuitamente alla Committente, o a terzi da essa designati, il *know how* necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste della Committente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 11 S "Penali". Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevati su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa: ad essi si applicano i livelli di servizio e le penali di cui all'art. 11 S "Penali". Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti /soluzioni/sistemi citati nei successivi articoli, siano migliorati dall'Offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

4. 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 12 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G.
5. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato tecnico ed eventualmente nell'Offerta tecnica.
6. Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. _____ e Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. _____.
7. Il nominativo del Responsabile del Servizio è _____ il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto. I suoi riferimenti sono: tel. ____ mail ____ pec _____. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.
8. La sede del Contact center è al seguente indirizzo: _____.

ARTICOLO 2 S

DURATA

1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla "Data di attivazione" (successiva alla fase di avvio delle attività, cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico). L'avvio dell'esecuzione delle

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



attività avverrà entro 90 giorni dalla stipula (cfr. par. 4.1 del Capitolato tecnico). Il ritardo nell'avvio dell'esecuzione per causa imputabile al Fornitore costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 2, comma 1 della L. n. 120/2020 DL. 76/2020.

2. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.
3. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D. Lgs. n. 50/2016.
4. Si precisa che, salvo quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nella fase di avvio delle attività (cfr. par. 4.1 del Capitolato Tecnico), il Fornitore potrà affiancare l'Impresa che attualmente svolge il servizio oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
5. L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, negli ultimi due mesi di efficacia del presente contratto, ovvero alla scadenza di un singolo intervento, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Committente o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
6. La Committente, in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del contratto, con comunicazione inviata a mezzo pec al Fornitore, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Committente.

ARTICOLO 3 S

MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

1. La Committente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016, di chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nel contratto, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D.lgs. n. 50/2016; la



Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto.

2. La Committente si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), D.lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D.lgs. 50/2016, la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati.
3. Nei casi di cui ai precedenti due commi del presente articolo, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
4. La Committente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.
5. Così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, la Committente potrà imporre al Fornitore, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, un aumento delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del Contratto, alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, commi 1, lett. c) o 2.
In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Si precisa che, in caso di diminuzione delle prestazioni, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nell'Allegato "I" (Dichiarazione d'offerta economica).
6. La Committente si riserva inoltre la facoltà di apportare le modifiche di cui all'art. 106, comma 2, D.lgs. n. 50/2016, al ricorrere delle condizioni ivi previste.
7. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dalla Committente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e, qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
8. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, d.lgs. 50/2016.

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 delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi, lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
4. Il Fornitore si impegna inoltre a garantire alla Committente che tutte le persone fisiche coinvolte nell'esecuzione contrattuale (siano essi suoi dipendenti o collaboratori o liberi professionisti o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore), si siano impegnate a rispettare e rispettino il Codice etico della Committente e non si pongano in conflitto di interessi nei confronti della stessa Committente.
5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.
6. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
7. L'Impresa si impegna altresì, in caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server, stampanti, fax) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente. Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, l'Impresa dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero della Transizione Ecologica, ove esistenti e applicabili (ad es: computer, stampanti, cartucce, carta, arredi).
8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
9. *<eventuale in caso di ricorso all'avvalimento>*: Ai sensi di quanto stabilito all'art. 89, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016, la Committente esegue in corso d'esecuzione le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto. A tal fine il responsabile del procedimento accerta in corso

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



d'opera che le prestazioni oggetto di contratto sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento, pena la risoluzione del contratto>.

10. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
11. L'Impresa si obbliga ad assicurare, per quanto concerne il servizio di contact center, l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". Consip si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del contratto.

ARTICOLO 5 S

PROPRIETÀ DEL SW SVILUPPATO E DEI PRODOTTI IN GENERE

1. La Committente acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti *software* e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.
2. La Committente potrà, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente in eventuali registri od elenchi pubblici.
4. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente che ne potrà disporre liberamente.
5. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte della Committente.



6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente contratto e dell'art. 1456 del codice civile.

ARTICOLO 6 S

GARANZIE

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.
3. Per ogni obiettivo positivamente rilasciato, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato tecnico.
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto realizzato in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione", dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.

ARTICOLO 7 S

SUBAPPALTO

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

1. L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservata di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: _____
_____ per una quota pari al _____(%) dell'importo contrattuale.
2. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.

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

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



<EVENTUALE OVE PERTINENTE: ARTICOLO 7BIS S

CONTRATTI CONTINUATIVI DI COOPERAZIONE, SERVIZIO E/O FORNITURA

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

ARTICOLO 8 S

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. L'Impresa, entro 20 giorni solari decorrenti dalla stipula del Contratto, dovrà consegnare alla Committente il "Piano delle attività" secondo quanto stabilito nel Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle penali.
2. L'Impresa prende atto ed accetta che il mancato rispetto, da parte della medesima, dei termini contenuti nel Piano delle attività, comporterà l'applicazione delle relative penali.
3. Successivamente al primo Piano delle attività di cui al precedente comma 1, l'Impresa si impegna a consegnare, il Piano delle attività aggiornato, secondo le modalità ed i termini indicati nel Capitolato tecnico e suoi allegati, pena l'applicazione delle relative penali.
4. Il Piano sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di 10 giorni solari decorrente dalla data di ricezione della comunicazione di Consip, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
5. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui ai commi precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Impresa e saranno, pertanto, a totale della stessa. L'Impresa si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il "Piano delle attività" in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

ARTICOLO 9 S

PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE

1. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



2. Consip si riserva la possibilità di richiedere che il Fornitore presenti, entro 20 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto e/o dalla data di presentazione del Piano di assorbimento, i Curricula del personale adibito ai servizi - o di un campione di esso - per la verifica dei relativi requisiti.
3. Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti da Consip, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse comunicandolo preventivamente a Consip e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. La comunicazione dovrà essere inviata a Consip almeno 3 giorni lavorativi prima della variazione.
4. Il Fornitore riconosce a Consip la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte di Consip, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse. La sostituzione deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, pena l'applicazione della penale di cui al par. 6 del capitolato tecnico. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.
L'esercizio di tale facoltà da parte di Consip non comporterà alcun onere per la stessa.
5. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 3 e 4 del presente articolo, la Committente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale.
Ove la Committente ritenga la nuova figura professionale 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, pena l'applicazione della penale di cui al par. 6 del capitolato tecnico.
6. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati/titoli ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali di cui sopra e il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

ARTICOLO 10 S

VERIFICA DI CONFORMITÀ

1. 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 realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali e degli allegati al contratto.
2. Tale verifica verrà effettuata secondo le seguenti tempistiche e le modalità indicate al par. 4.1 del Capitolato Tecnico:
 - I. entro la fase di avvio delle attività;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- II. in corso di esecuzione del contratto e nello specifico:
 - a) con riferimento al servizio di integrazione dei sistemi informativi e della relativa manutenzione correttiva ed evolutiva, al termine di ogni intervento realizzativo di integrazione successivo alla fase di avvio (per la verifica di conformità di tale servizio fare riferimento anche al par. 2.1.2.4 del Capitolato tecnico);
 - b) con riferimento al servizio opzionale operatore outbound (modalità CATI), al termine dell'esecuzione di ciascuna campagna outbound;
 - c) con riferimento al servizio inbound mediante canale chat e/o email e/o condivisione dello schermo, laddove non già attivati in fase di avvio delle attività;
 - d) con riferimento alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound), laddove ci sia un incremento nel numero di canali rispetto a quanto già predisposto in fase di avvio delle attività;
 - III. mensilmente, ai fini della fatturazione di cui al successivo art. 13 S dello Schema di Contratto, ad eccezione del punto f) del comma 1 dell'art. 13 S per il quale verrà effettuata alla conclusione delle attività di integrazione richieste.
- 3. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può riferirsi anche a prestazioni diverse indicate dalla Committente.
 - 4. Ciascuna verifica di conformità verrà effettuata, a seconda della complessità dell'oggetto contrattuale, e verrà conclusa entro il termine di 15 giorni.
 - 5. Delle operazioni di Verifica di conformità, come meglio precisato nel Capitolato tecnico, verrà redatto apposito processo verbale o altro documento idoneo che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento.
 - 6. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.
 - 7. Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio", 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. 102, d.lgs. n. 50/2016.
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.

ARTICOLO 11 S

PENALI

1. Per la disciplina delle penali contrattuali, anche legate ai livelli di servizio, si rinvia a quanto previsto al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico, che deve intendersi in questo articolo integralmente trascritto. Costituiscono altresì penali contrattuali quelle riportate nei commi che seguono e quella riportata all'art. 16S, comma 2, del presente contratto.
2. Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate da Consip, dovesse risultare l'utilizzo di risorse non formate secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, la Committente applicherà una penale pari ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ciascuna risorsa non formata.
3. La Committente si riserva di applicare una penale pari a euro 1.000,00 (mille/00), per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
 - presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall'Impresa,
 - immissione nella rete interna della Committente di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.
4. Nel caso in cui, come previsto all'articolo "Nomina Sub-Responsabile trattamento dati personali" del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Fornitore Sub-Responsabile del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore Sub-Responsabile una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 12S comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. "Condizioni particolari di risoluzione".
 5. *<in caso di subappalto, qualora il subappaltatore possa essere designato terzo autorizzato al trattamento>*: Nel caso in cui, come previsto all'articolo "Nomina Sub-Responsabile trattamento dati personali" del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiute dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal terzo autorizzato al trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 12S comma 1 per ogni giorno necessario per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. "Condizioni particolari di risoluzione".
 6. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione. Nel caso di inadempienze di cui all'art. 3 G "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro-Inadempienze contributive e retributive", resta salvo il diverso termine indicato.
 7. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
 8. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
 9. La Committente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



10. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo intitolato "Corrispettivo", comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 10% di tale corrispettivo, la Committente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.
11. Nel caso in cui l'applicazione delle penali da quantificare in percentuale sul corrispettivo massimo complessivo, sia successiva ad incrementi del corrispettivo massimo in corso di vigenza contrattuale, dovuti a modifiche di cui all'art. 106 del D.Lgs 50/2016, il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.

ARTICOLO 12 S

CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, è pari a € 9.639.045,00.
I corrispettivi unitari sono pari a:

Voce economica	Unità di misura dei prezzi unitari	Corrispettivo unitario (Iva esclusa)
Servizio operatore inbound (canale telefonico)	minuto	
Servizio operatore inbound (canale chat)	richiesta	
Servizio operatore inbound (canale email)	richiesta	
Servizio operatore inbound (supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo)	richiesta	
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo	intervista utile	
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction	intervista utile	
Servizio di integrazione di sistemi informativi	-	-
Capo Progetto	gg/pp	
Analista	gg/pp	
Programmatore	gg/pp	
Sistemista	gg/pp	

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	gg/pp	
Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound)	canale/mese	

2. Consip erogherà i corrispettivi al fornitore per ciascuna tipologia di servizio oggetto del Contratto con le modalità di remunerazione di seguito indicate e secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico sulla base delle risultanze delle verifiche di conformità effettuate ai sensi dell'art. 10 S "Verifiche di conformità":

Tipologia di servizio	Modalità di remunerazione
Servizio operatore inbound (canale telefonico)	a consumo, in base al numero di minuti di servizio erogati mensilmente
Servizio operatore inbound (canale chat)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore inbound (canale email)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore inbound (supporto all'utenza mediante condivisione dello schermo)	a consumo, in base al numero di richieste gestite mensilmente
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo informativo	a consumo, in base al numero di interviste utili avvenute mensilmente.
Servizio operatore outbound (modalità CATI) incluso del traffico telefonico per campagne di tipo customer satisfaction	a consumo, in base al numero di interviste utili avvenute mensilmente.
Servizio di integrazione di sistemi informativi	a corpo alla conclusione delle attività di integrazione richieste, sulla base delle giornate persona "lavorate" (come indicato al Capitolato Tecnico), relative alle differenti figure professionali utilizzate nel gruppo di lavoro preposto, come definito all'interno del Disegno di dettaglio.
Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canale telefonico per la terminazione del traffico telefonico inbound)	a consumo, in base al numero di canali attivi mensilmente.

3. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



4. I corrispettivi unitari sono accettati dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun anno (di seguito "Periodo di Rilevazione") i prezzi relativi ai servizi di cui all'art. 15, comma 1 potranno essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 in base all'indice della *"Retribuzione oraria Ateco 822: attività dei call center"* pubblicato da Istat.

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

Qualora la variazione percentuale dell'Indice di Riferimento, come sopra calcolata, sia superiore al 10%, (di seguito "Soglia di Variazione"), i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, previa istanza del Fornitore stesso in caso di revisione in aumento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla Soglia di Variazione (di seguito "Prezzi Revisionati"). In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.

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

6. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
7. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014, come modificato dal D. L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
8. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72 e s.m.i.; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del fornitore medesimo.
9. Al presente contratto non si applica l'anticipazione del prezzo del 20% di cui all'art. 35, comma 18, del Codice, in quanto non ricorrono i presupposti ivi previsti.

ARTICOLO 13 S

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 12 S "Corrispettivo", comma 1, l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- a) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale telefonico di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di minuti effettivamente erogati, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - b) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale chat di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - c) con riferimento al servizio operatore inbound mediante canale email di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - d) con riferimento al servizio operatore inbound mediante condivisione dello schermo di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero di richieste effettivamente gestite, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - e) con riferimento al servizio operatore outbound (modalità CATI) di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento sulla base del numero delle effettive interviste utili erogate, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - f) il servizio di integrazione di sistemi informativi di cui all'art. 1 S comma 1 è fatturato a corpo sulla base delle giornate persona "lavorate" dalle figure professionali del gruppo di lavoro definito all'interno del Disegno di dettaglio, alla conclusione delle attività di integrazione richieste, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7;
 - g) per il servizio di infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (ossia canali telefonici per la terminazione del traffico telefonico inbound) di cui all'art. 1 S comma 1, l'Impresa potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento, sulla base del numero di canali attivi, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui all'art. 10 S comma 7.
2. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata solo al termine del contratto; le ritenute possono essere svincolate solo in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Committente, non produrrà alcun interesse.

4. La Committente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Committente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.
5. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
6. Si precisa che le fatture di cui al comma 1 dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente.
7. Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente a Consip S.p.a. e dovranno riportare in evidenza il Codice Identificativo Gare (CIG) 95269396C4. Il Fornitore si impegna ad attenersi per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche alle modalità indicate dalla Committente, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia secondo l'allegato VI al presente Contratto.
8. *<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>.
9. *<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>.
10. *<nel caso di RTI con fatturazione e pagamento in capo alla sola mandataria riportare la seguente dicitura:* In caso di RTI con fatturazione e pagamento alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti.
11. *<in caso di subappalto riportare la seguente dicitura:* La fattura, ovvero un allegato alla stessa, dovrà contenere l'esplicita menzione che le attività sono state eseguite con il ricorso o meno al subappalto/subaffidamento con indicazione dell'Impresa e del suo codice fiscale. In caso di ricorso al subappalto nei suddetti documenti dovrà essere indicato l'importo al netto dell'IVA di pertinenza del subappaltatore ed il periodo di competenza delle prestazioni eseguite. Inoltre, Consip si riserva di chiedere le fatture dei subappaltatori che devono contenere, oltre a tutti gli elementi previsti per legge, anche una descrizione dell'attività eseguita, il numero di giornate lavorate, la figura professionale associata e il relativo prezzo unitario>.



12. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 113 bis del Codice e del, D. Lgs. n. 231/2002 e s.m.i.
Il bonifico, previo accertamento della Committente della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del contratto. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
13. *<riportare i conti correnti dei Fornitori e in caso di RTI i conti correnti di ogni Impresa in caso di fatturazione pro quota>*: Il conto corrente dedicato è il seguente:
_____>.
14. 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.
15. 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.
16. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 13, del D. Lgs. n. 50/2016, si procederà secondo quanto previsto all'art. 14 G, comma 10, del contratto.
17. *<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 14 S

CONDIZIONI PARTICOLARI DI RISOLUZIONE

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite pec, nei seguenti casi:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell'art. 17 S ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Sub Responsabile e/o del Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Sub Responsabile del trattamento;
 - b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dalla Committente o da terzi incaricati dalla Committente di cui all'art. 17 S risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Sub Responsabile e/o dal Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Sub Responsabile del trattamento.
- 2. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'art. 16 S comma 4.
 - 3. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel Contratto, costituisce causa di risoluzione l'impossibilità sopravvenuta della prestazione prevista nei casi di cui all'art. 19 S, comma 4, "Forza Maggiore".

Sarà onere del Fornitore che invoca la risoluzione del contratto ai sensi del citato articolo, dimostrare che la prestazione è divenuta effettivamente impossibile per gli eventi di Forza Maggiore di cui al citato articolo. Nel caso in cui il Committente non contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti degli articoli 1256 e 1463 c.c., senza che nessuna delle parti possa pretendere dall'altra alcunché, in termini di risarcimento danni, indennizzo, rimborso costi o altro. Nel caso in cui il Committente contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ai sensi dell'art. 1256 c. c., la stessa valuterà l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento da parte del Fornitore ai fini dell'adozione dei provvedimenti di sospensione di cui all'art. 19 S, comma 4, dell'applicazione delle penali di cui all'art. 16S e/o dei rimedi risolutori previsti all'art. 17 delle Condizioni Generali.

ARTICOLO 15 S

OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

- 1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
- 2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
- 3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.
5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. La Committente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che la Committente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare 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. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice, si impegna a garantire nei rapporti con i soggetti da questi derivanti l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 3, comma 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

ARTICOLO 16 S

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



CLAUSOLA SOCIALE

1. Il Fornitore si impegna, per tutta la durata del contratto, laddove il dimensionamento del servizio oggetto del contratto richieda di dotarsi di personale aggiuntivo, e ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione, ad assorbire prioritariamente, ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 50/16 e s.m.i., nel proprio organico, il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, secondo i termini e le condizioni previste nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019 per quanto applicabili, nonché nel rispetto del CCNL Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni o di quello prescelto dal Fornitore stesso laddove più favorevole.
2. Il Fornitore dovrà presentare, al più tardi entro 60 giorni solari dalla stipula del contratto, il Piano di Assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La presentazione del Piano oltre il termine sopra indicato comporta l'applicazione di una penale pari a 0,3 per mille del corrispettivo massimo complessivo del contratto di cui all'art. 12 S, per ogni giorno di ritardo.
3. La Committente monitorerà durante l'esecuzione del contratto il rispetto da parte del Fornitore del Piano di assorbimento del personale soggetto all'applicazione della clausola sociale.
4. Per le finalità di cui al comma precedente il Fornitore si obbliga a fornire all'Amministrazione, con cadenza semestrale, nonché al termine del presente contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto. Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.
5. Fermo restando quanto previsto dall'art. 108, comma 3 del D.lgs. 50/2016, l'inadempimento agli obblighi assunti con il predetto Piano di Assorbimento potrà essere causa di risoluzione del contratto previa valutazione da parte della Committente della gravità dello stesso.

ARTICOLO 17 S

NOMINA SUB-RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI

1. In considerazione della circostanza che, in relazione al presente contratto, il Ministero dell'Economia e delle Finanze è Titolare del trattamento e Consip S.p.A. è Responsabile del trattamento, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Sub-Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*") e delle istruzioni nel seguito fornite.

2. Il Fornitore/Sub-Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
3. Le finalità del trattamento sono relative a: servizi di Contact Center Inbound per la ricezione e gestione di chiamate da utenti della piattaforma www.acquistinretepa.it; servizi di Contact Center Outbound per l'erogazione di campagne telefoniche ad utenti della piattaforma www.acquistinretepa.it in merito a sondaggi di rilevazione del gradimento dei servizi forniti.
4. Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto, dati di navigazione, Indirizzo IP, Log, ecc..).
5. Le categorie di interessati sono: i soggetti registrati e/o abilitati alla piattaforma www.acquistinretepa.it (es. punto ordinante, punto istruttore, imprese) nonché i soggetti, non iscritti, che richiedono informazione in merito alla piattaforma.
6. Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Sub-Responsabile si impegna a:
 - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
 - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente Consip;
 - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposte ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
 - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Sub-Responsabile del trattamento;
 - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);

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

Il Sub-Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

8. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore Sub-Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è



obbligato a nominare tali operatori a loro volta Terzi autorizzati al trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al Titolare.

Il Terzo autorizzato al trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Sub-Responsabile del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Sub-Responsabile del trattamento assicurare che il Terzo autorizzato al trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del Terzo autorizzato al trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Sub-Responsabile del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; la Committente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del Terzo autorizzato, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate la Committente potrà revocare l'autorizzazione al subappalto.

9. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà al Fornitore Sub-Responsabile del trattamento la penale di cui all'art. 11 S e diffiderà lo stesso a far adottare al Terzo autorizzato al trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Fornitore ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
10. Il Fornitore Sub-Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne Consip e il Ministero dell'Economia e delle Finanze da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.
11. Il Sub-Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Sub-Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Consip, supportando quest'ultima al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
12. Il Sub-Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, Consip di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Ministero dell'economia e delle finanze, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto Consip ne viene a conoscenza; nel caso in cui Consip debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



- controllo, il Sub-Responsabile del trattamento supporterà Consip nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Sub-Responsabile del trattamento e/o di Terzi autorizzati al trattamento.
13. Il Sub-Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo Consip in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere Consip nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
 14. Il Sub-Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione di Consip tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, Consip informa preventivamente il Sub-Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà la penale di cui all'art. 11 e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
 15. Il Sub-Responsabile del trattamento deve comunicare a Consip il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore Sub-Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
 16. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Sub-Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire a Consip i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
 17. Il Sub-Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante *"Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema"*.
 18. In via generale, il Sub-Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o



attività di controllo dei dati - eseguito dal Sub-Responsabile, o da un Terzo autorizzato al trattamento.

Su richiesta del Titolare, il Sub-Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie

19. Il Sub-Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
20. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Sub-Responsabile del trattamento, nonché supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Sub-Responsabile del trattamento.
21. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
22. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Sub-Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

<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:

ART. 18 S – PENDENZA DI RICORSO GIURISDIZIONALE NEL CUI AMBITO NON È STATA DISPOSTA O INIBITA LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

1. In virtù della stipula in pendenza del/i ricorso/e giurisdizionale/i in premessa, e in conseguenza della relativa sentenza, nonché di ogni altro eventuale e futuro provvedimento giurisdizionale e/o amministrativo relativo a ulteriori e diversi giudizi o procedimenti di qualsivoglia natura che dovessero essere instaurati da chicchessia - dovesse essere imposto il riesame e/o l'annullamento, anche in autotutela, dell'aggiudicazione definitiva e/o della gara e da ciò scaturisse qualsiasi tipo di invalidità e/o perdita di efficacia del contratto, il Fornitore con la sottoscrizione del contratto espressamente rinuncia, ora per allora, irrevocabilmente ed a titolo definitivo, a proporre successive azioni e/o eccezioni volte ad ottenere un risarcimento del danno nei confronti della stazione appaltante. Restano salvi ed impregiudicati i diritti del Fornitore

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579
- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



all'impugnativa dei provvedimenti giudiziali e/o amministrativi che lo vedessero soccombente nei procedimenti giudiziari di cui sopra.>

ART. 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. Ai sensi della Delibera dell'ANAC n. 227 dell'11 maggio 2022 sono considerati Eventi di Forza maggiore anche : (i) il lock-down in atto in alcuni centri produttivi cinesi, in cui si concentra la produzione dei componenti e dei prodotti informatici dovuto alle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica adottate in Cina; (ii) scarsa disponibilità delle materie prime necessarie alla realizzazione di prodotti informatici a causa della situazione bellica in Ucraina, nella misura in cui tali Eventi, ancorché già in corso alla data di stipula del presente contratto, producano conseguenze sulla possibilità di adempimento delle prestazioni di cui al predetto contratto fuori dal ragionevole controllo del Fornitore, non prevedibili al momento della conclusione del contratto e non evitabili con la dovuta diligenza.
3. 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. 16S e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 19S. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare al Committente che intende avvalersi della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell'impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire al Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 107, comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016 per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. È fatto obbligo al Fornitore di comunicare al Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché il Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell'esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.

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

4. Qualora l'evento di Forza maggiore determini l'impossibilità della prestazione, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 14 S.

La Committente

Il _____ <inserire carica>

F.to digitalmente

L'Impresa

_____ e legale rappresentante

<inserire carica>

F.to digitalmente

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

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

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

con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:

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

Articolo 2 S: Durata

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

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

Articolo 5 S: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Garanzie

Articolo 8 S: Pianificazione delle attività

Articolo 9 S: Produttività delle risorse impiegate

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico per il servizio di contact center per il "Programma di razionalizzazione degli acquisti della P.A." – ID 2579

- nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 2B – Schema di contratto (Condizioni Speciali)



Articolo 10 S: Verifica di conformità

Articolo 11 S: Penali

Articolo 14 S: Condizioni particolari di risoluzione

Articolo 15 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 16 S Clausola sociale

Articolo 17 S Nomina a Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali

con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:

Articolo 2G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 3G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Articolo 4G - Obblighi di riservatezza

Articolo 5G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo 7G - Proprietà dei prodotti, ove applicabile

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

Articolo 10G – garanzia definitiva

Articolo 11G – Recesso

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

Articolo 13 G- Trasparenza dei prezzi

Articolo 14 G – Subappalto

Articolo 15 G- Foro esclusivo

Articolo 16 G -Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G - Risoluzione

Articolo 18 G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

L'Impresa

_____ e legale rappresentante <inserire carica>

(Firmato digitalmente)