

**INPS**

Istituto Nazionale  
Previdenza Sociale



**Equitalia**

**ENTE NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

**EQUITALIA SPA**

***CONTRATTO***

***per la***

***Fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di***  
***Equitalia - Lotto 1***

**CONTRATTO lotto 1**

*Per la Fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di  
Equitalia*

**CIG.....**

**tra**

**L'ENTE NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE – INPS** (codice fiscale n. 80078750587, partita IVA n. 02121151001) con sede in Roma, Via Ciro il Grande n. 21, c.a.p. 00144, nella persona di ....., nato a .....il....., in qualità di Direttore Centrale della Direzione Centrale Risorse Strumentali dell'INPS, con la qualifica di Dirigente Generale, domiciliato nella qualità presso la sede centrale dell'Ente;

**EQUITALIA S.P.A.** (codice fiscale e partita IVA n. 08704541005), con sede in Roma, Via G. Grezar n. 14, c.a.p. 00142, nella persona di ....., nato a ..... il ....., in qualità di ....., la quale sottoscrive il presente atto in proprio e, in virtù degli appositi mandati conferiti, per conto di Equitalia Servizi di riscossione S.p.A. ed Equitalia Giustizia S.p.A. (da qui in poi «**Equitalia**»), domiciliato nella qualità presso la sede di Equitalia S.p.A.;

(da qui in poi, congiuntamente, gli «**Enti**» o la «**Stazione Appaltante**» o la «**Amministrazione Aggiudicatrice**»),

**nonché**

la Società ..... (codice fiscale ....., iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma n. ....), in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante ....., nato a ..... in data ....., domiciliato per la carica presso la sede della società in ....., Via ..... (da qui in poi, l'«**Impresa**» o il «**Fornitore**»):

Le Parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, hanno sottoscritto il presente contratto in modalità elettronica ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 14°, del D.Lgs. 50/16.

**Premesso che**

▪ a mezzo di Determina a Contrarre n. [...] del [...], adottata dal Direttore Centrale della Direzione Centrale Risorse Strumentali, l'Istituto ha avviato una procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, suddivisa in 3 lotti, volta all'affidamento del Servizio di Contact Center, comprensivo dell'attività svolta dagli Operatori di Contact Center, dei Servizi automatici e delle attività di presa in carico, gestione e sviluppo delle Infrastrutture tecnologiche a supporto INPS/EQUITALIA SPA (da qui in poi, il «**Servizio**»), secondo le modalità e

## CONTRATTO

*Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1*

le caratteristiche soggettive e prestazionali fissate nel Bando, nel Disciplinare di Gara, nei relativi Capitolati e in tutti gli allegati documentali contestualmente approvati con la Determina in questione;

- il bando di gara è stato spedito alla Commissione in data [...], pubblicato sulla G.U.C.E. in data [...], sulla G.U.R.I. n. [...] del [...], sul sito internet [www.inps.it](http://www.inps.it) in data [...], sul sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ([www.serviziocontrattipubblici.it](http://www.serviziocontrattipubblici.it)) in data [...], trasmesso all'Osservatorio dei Contratti Pubblici in data [...], ai fini della pubblicazione sul relativo sito, e pubblicato per estratto sui due quotidiani a rilevanza nazionale [...] e [...], rispettivamente in data [...] e in data [...], nonché sui due ulteriori quotidiani [...] e [...], rispettivamente in data [...] e [...], secondo quanto previsto dall'art. 66, comma 7°, del D.Lgs. 163/06, in quanto richiamato dall'art. 216, comma 11°, del D.Lgs. 50/16;
- gli altri atti di gara sono stati messi a disposizione degli operatori economici interessati mediante pubblicazione sul sito internet dell'Istituto [www.inps.it](http://www.inps.it);
- a mezzo di Determina n. [...] del [...], adottata dal Direttore Centrale Risorse Strumentali, l'Istituto ha approvato le risultanze della procedura di gara e disposto l'aggiudicazione dell'appalto, Lotto 1, in favore dell'Appaltatore, quale soggetto che ha espresso l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del criterio del miglior rapporto qualità/prezzo, previa verifica della regolarità contributiva, di cui al D.U.R.C. n. [...] del [...];
- l'Appaltatore ha dichiarato il pieno possesso dei requisiti di carattere generale per l'affidamento del contratto e dei requisiti speciali, previsti dal D.Lgs. 50/16, secondo le prescrizioni di dettaglio poste dalla lex specialis dell'affidamento;
- l'Istituto ha proceduto, anche avvalendosi del Sistema AVCPass, alle verifiche sul possesso da parte dell'Appaltatore dei suddetti requisiti, e le stesse si sono concluse con esito positivo;
- a mezzo polizza [bancaria] [assicurativa] emessa in data [...] da [...], sub n. [...] per l'importo di Euro [...], l'Appaltatore ha ritualmente prestato in favore dell'Istituto la cauzione definitiva di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/16, conformemente alle previsioni della norma in questione e a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente affidamento;
- ai sensi dell'art. 31, comma 4°, lettera c) del D.L. 21 giugno 2013 n. 69, convertito in legge 9 agosto 2013 n. 98, l'Istituto ha provveduto al positivo accertamento della correntezza contributiva dell'Aggiudicatario, mediante l'acquisizione del D.U.R.C. n. [...] del [...];

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1

- è decorso il termine dilatorio per la stipula del contratto d'appalto, di cui all'art. 32, comma 9°, del D.Lgs. 50/16;
- il D.L. 22 ottobre 2016, n. 193 (recante "*Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili*"), convertito con modificazioni dalla Legge 1 dicembre 2016, n. 225, ha disposto che, a decorrere dal 1° luglio 2017, le società del Gruppo Equitalia sono sciolte ad eccezione di Equitalia Giustizia S.p.A. che svolge funzioni diverse dalla riscossione (art. 1, comma 1) e che "*al fine di garantire la continuità e la funzionalità delle attività di riscossione, è istituito, a far data dal 1° luglio 2017, un ente pubblico economico, denominato «Agenzia delle entrate-Riscossione»*" il quale "*subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia e assume la qualifica di agente della riscossione con i poteri e secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602*" (art. 1, comma 3);
- il D.L. n. 193/2016 ha previsto, altresì, che, entro la medesima data del 1° luglio 2017, "*le azioni di Equitalia Giustizia S.p.A., detenute da Equitalia S.p.A., sono cedute a titolo gratuito al Ministero dell'economia e delle finanze*" (art. 1 comma 11, lett. b);
- le Parti, con il presente contratto (da qui in poi, il «**Contratto**»), intendono dunque disciplinare i reciproci diritti e obblighi inerenti l'esecuzione del Servizio oggetto di affidamento.

Tanto ritenuto e premesso, le Parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate,

### **convengono e stipulano quanto segue**

#### **Art. 1 (Definizioni)**

Nel presente Contratto, i termini di seguito indicati avranno il significato attribuito accanto a ciascuno di essi, fermo restando che il singolare include il plurale e viceversa:

- «**Affidatario**», «**Aggiudicatario**» o «**Appaltatore**»: il soggetto cui, a seguito dell'aggiudicazione, viene affidato il Contratto in relazione al servizio in oggetto, all'esito dell'avvenuta selezione ad evidenza pubblica;
- «**Appalto**»: la procedura ad evidenza pubblica bandita dall'INPS per l'affidamento della "**Fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1**"- Lotto 1;

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- **«Bando di Gara»:** il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, elaborato dalla Stazione Appaltante (come di seguito definita) ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 71 del D.Lgs. n. 50/16, e pubblicato con le formalità di cui all'art. 66, comma 7°, del D.Lgs. 163/06, come previsto dall'art. 216, comma 11°, del D.Lgs. 50/16;
- **«Capitolato»:** il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, allegato al presente Contratto e costituente parte integrante e sostanziale del medesimo, nel quale vengono precisate le caratteristiche tecniche che le prestazioni da acquisirsi in capo alla Stazione Appaltante devono possedere, e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle parti;
- **«Codice»:** il Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, recante «Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture»;
- **«Contratto»:** il presente documento negoziale, che riassume e compendia gli obblighi reciprocamente assunti dalle Parti, quale conseguenza dell'eventuale affidamento nella procedura in oggetto;
- **«DCRS»:** la Direzione Centrale Risorse Strumentali dell'INPS, quale articolazione funzionale della Stazione Appaltante INPS che stipulerà il Contratto;
- **«Direttore dell'Esecuzione»:** l'esponente della Stazione Appaltante del quale il responsabile unico del procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione del Contratto e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del Contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione del Contratto congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento;
- **«Disciplinare di Gara»:** il documento, volto ad integrare il Bando di Gara e a regolamentare gli aspetti di svolgimento della procedura e gli elementi minimi negoziali dell'Appalto;
- **«Documento di Gara»:** qualsiasi documento prodotto dalla Stazione Appaltante o al quale la Stazione Appaltante fa riferimento per descrivere o determinare elementi dell'Appalto o della procedura, compresi il Bando di Gara, il Disciplinare e i relativi allegati, il Capitolato, il presente Contratto, nonché le

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

informazioni sugli obblighi generalmente applicabili e gli eventuali documenti complementari;

- **«Filiera delle imprese»:** i subappalti come definiti dall'art. 105, comma 2°, del Codice, nonché i subcontratti stipulati per l'esecuzione anche non esclusiva del Contratto;
- **«Offerente», «Concorrente» o «Operatore»:** l'impresa, il raggruppamento di operatori economici, il consorzio o comunque l'operatore monosoggettivo o plurisoggettivo che ha partecipato alla procedura, e che ha presentato la propria Offerta in vista dell'aggiudicazione dell'Appalto;
- **«Offerta»:** complessivamente inteso, l'insieme delle dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico (da qui in poi «Offerta Tecnica») ed economico (da qui in poi «Offerta Economica»), che l'Operatore economico ha sottoposto alle valutazioni degli organi di procedura ai fini dell'aggiudicazione;
- **«Posta Elettronica Certificata (PEC)»:** il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, conformemente alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, al d.P.R. 68/2005 ed ulteriori norme di attuazione;
- **«Responsabile dell'Appaltatore»:** l'esponente dell'Appaltatore, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Appaltatore medesimo verso l'Istituto, e che è intestatario della responsabilità per il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel Contratto e nella sua esecuzione. Trattasi di figura individuata per ciascun Lotto e dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;
- **«Responsabile del Procedimento» o «R.U.P.»:** l'esponente nominato da ciascuna Stazione Appaltante cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del Contratto previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;
- **«Stazione Appaltante» o «Amministrazione Aggiudicatrice»:** l'INPS - Istituto Nazionale Previdenza Sociale, nella sua veste di soggetto pubblico che affida il Contratto all'operatore economico individuato mediante la presente procedura, nonché Equitalia spa;

### **Art. 2 (Valore giuridico delle premesse e degli allegati)**

- 1 Le premesse e gli allegati tutti di seguito indicati formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto:

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- **Allegato "A"**: Capitolato;
  - **Allegato "B"**: Offerta Tecnica dell'Appaltatore;
  - **Allegato "C"**: Offerta Economica dell'Appaltatore;
  - **Allegato "D"**: Bando di Gara, Disciplinare di Gara e relativi allegati minori di procedura;
  - **Allegato "E"**: Atto di Designazione del Responsabile Esterno al Trattamento dei Dati Personali, ai sensi del D.Lgs. n. 196/03.
- 2 Gli allegati C ed E, materialmente congiunti al presente Contratto, vengono firmati digitalmente dalle Parti, in segno di accettazione dei rispettivi contenuti.
- 3 In caso di discordanza o contrasto ovvero di omissioni, gli atti ed i documenti della gara in oggetto prevarranno sugli atti e i documenti prodotti dal fornitore nella medesima sede, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate da quest'ultimo ed espressamente accettate dalla Stazione Appaltante.
- 4 In particolare, ai fini della corretta e completa individuazione delle obbligazioni assunte dalle parti, in caso di discordanza o contrasto tra il presente atto ed i relativi allegati, dovrà rispettarsi il seguente ordine di priorità:
- I. il presente contratto;
  - II. il Capitolato con i relativi allegati;
  - III. le risposte scritte fornite dall'Amministrazione alle domande dei concorrenti;
  - IV. l'ulteriore documentazione di gara;
  - V. l'offerta tecnica e l'offerta economica presentate dal Fornitore;

Sono a carico dell'Impresa:

- a) l'approvvigionamento dei materiali necessari all'esecuzione della fornitura;
- b) le spese di viaggio e di trasferta del titolare o dei suoi rappresentanti e di tutto il personale che verrà impiegato per l'esecuzione del servizio;
- c) tutti gli adempimenti e le spese nei confronti delle Autorità amministrative, Enti ed Associazioni aventi il compito di esercitare controlli di qualsiasi genere (ASL, ecc.).

Sono altresì a carico dell'Impresa tutte le spese per le eventuali consulenze fornite, su prescrizione della Stazione appaltante, dai tecnici degli Enti suddetti.

**Art. 3 (Oggetto del Contratto)**

1. Oggetto del presente contratto Lotto 1 è la **Fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale** per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS e di Equitalia.
2. In particolare, il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dovrà garantire, per l'intero periodo di validità del contratto del servizio di Contact Center, un servizio continuativo articolato nelle seguenti componenti:
  - erogazione di un Servizio Operatori con personale dedicato esclusivamente al nuovo Contact Center INPS-Equitalia (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.1);
  - implementazione e gestione di un'Infrastruttura tecnologica a supporto del su indicato Servizio Operatori (requisiti illustrati in dettaglio al par. 3.2), composta da un'infrastruttura di base (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, presenti anche sull'attuale servizio di Contact Center), componenti di proprietà degli Enti (componenti che saranno affidate al fornitore per l'intera durata del contratto di Contact Center) e componenti tecnologiche dedicate all'erogazione di servizi innovativi (componenti che dovranno essere messe a disposizione dal fornitore del Lotto 1, non presenti sull'attuale servizio di Contact Center).
3. Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 ed in applicazione dell'art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016, ove applicabile, in caso di successione di imprese nelle attività previste dal presente contratto, l'appaltatore dovrà garantire la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere, tenendo conto, con le modalità stabilite dalla contrattazione collettiva nazionale, territoriale e aziendale vigente, delle esperienze ed anzianità maturate alla data del trasferimento.
4. Le caratteristiche e le condizioni tecnico-prestazionali del Servizio sono dettagliatamente descritte nel Disciplinare di Gara e nel Capitolato allegati sub "A" e "D" al presente Contratto.

**Art. 4 (Durata, decorrenza del Contratto ed eventuali rinnovi)**

1. Il presente Contratto ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di sottoscrizione.
2. Gli Enti si riservano la facoltà in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione interna, di rinnovare espressamente il contratto per un ulteriore periodo di 12 mesi.

3. L'opzione di cui al precedente comma sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al presente Contratto. In tal caso l'Appaltatore sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni agli stessi prezzi, patti e condizioni del presente Contratto, o a condizioni economiche più favorevoli per la Stazione Appaltante.
4. E' facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice concedere un eventuale periodo di proroga temporale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione stessa, qualora l'Appaltatore, per cause ad esso non imputabili, non sia in grado di ultimare il Servizio nel termine fissato.
5. L'Appaltatore non ha diritto allo scioglimento del Contratto né ad alcuna indennità qualora il Servizio, per qualsiasi causa, non sia ultimato nel termine contrattuale e qualunque sia il maggior tempo impiegato.

**Art. 5 (Modalità e luogo di esecuzione del Servizio)**

1. L'Appaltatore si impegna ad eseguire le prestazioni richieste secondo le direttive degli Enti e a perfetta regola d'arte, nonché nel pieno rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche, delle procedure e della metodologia e degli *standard* qualitativi stabiliti nel presente Contratto, nel Capitolato e nelle migliori prassi commerciali.
2. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nei documenti e prassi sopra richiamati. L'Appaltatore sarà in ogni caso tenuto ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, la normativa vigente in tema di sicurezza sul lavoro e tutte le norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
3. Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione del Servizio oggetto del presente Contratto, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la sua esecuzione, o semplicemente opportuna per un corretto e tempestivo adempimento delle obbligazioni previste.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di adeguarsi a norme e prescrizioni di sorta, anche se sopravvenute, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale.
5. Ove il presente Contratto debba essere eseguito presso i locali della Stazione Appaltante, il personale dell'Appaltatore accederà alle strutture della medesima Stazione Appaltante nel rispetto delle procedure e prescrizioni di sicurezza e di accesso previste per la singola struttura della Stazione Appaltante stessa. Sarà

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

onere dell'Appaltatore rendere edotto il proprio personale di tali procedure e prescrizioni.

6. Ove il presente Contratto debba essere eseguito presso i locali della Stazione Appaltante, le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'esecuzione del Servizio, da svolgersi presso gli uffici della medesima Stazione Appaltante, dovranno essere eseguite senza interferire con le normali attività degli uffici. Le modalità ed i tempi, ove non previsti nel presente Contratto, nel Disciplinare di Gara o nel Capitolato, dovranno comunque essere concordati con la Stazione Appaltante.
7. Ove il presente Contratto debba essere eseguito presso i locali della Stazione Appaltante, l'Appaltatore prende atto che, nel corso delle prestazioni contrattuali, gli uffici o strutture della medesima Stazione Appaltante continueranno ad essere utilizzati dal personale della Stazione Appaltante e/o da terzi autorizzati. L'Appaltatore dovrà pertanto eseguire le prestazioni salvaguardando le esigenze della Stazione Appaltante e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alle attività in corso.
8. Per tutta la vigenza contrattuale l'Appaltatore si obbliga a mettere a disposizione dell'Amministrazione Aggiudicatrice un numero di telefono [...], un numero di fax [...] ed un indirizzo di Posta Elettronica Certificata [...] per tutte le comunicazioni e per la trasmissione della documentazione.
9. L'Appaltatore si impegna espressamente a:
  - a) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, idonei a consentire alla Stazione Appaltante di monitorare la conformità delle prestazioni eseguite alle previsioni del presente Contratto;
  - b) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, idonei a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
  - c) osservare tutte le indicazioni e direttive, operative, di indirizzo e di controllo, diramate dalla Stazione Appaltante, nell'adempimento delle proprie prestazioni;
  - d) comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante le eventuali sopravvenute variazioni della propria struttura organizzativa, indicando analiticamente le variazioni intervenute, gli eventuali nominativi dei propri responsabili, e la loro potenziale incidenza sulla qualificazione ed idoneità a rendere le prestazioni commesse;

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- e) dare immediata comunicazione di ogni circostanza che possa interferire sull'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto.
10. Sarà facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice procedere in qualunque momento alla verifica della qualità del Servizio, anche mediante terzi all'uopo appositamente incaricati. A tal fine, l'Appaltatore acconsente sin d'ora alle verifiche che si rendessero necessarie, anche senza preavviso, e sarà tenuto a prestare la propria collaborazione nel corso delle medesime.
  11. L'Appaltatore prende atto e accetta che la prestazione del Servizio oggetto del presente Contratto dovrà essere eseguita con continuità anche in caso di variazioni dell'ubicazione della sede.
  12. L'Appaltatore, ai sensi di legge, sarà esclusivamente responsabile dei danni di qualunque natura arrecati a terzi nel corso dell'esecuzione del Servizio, e sarà obbligato a manlevare e tenere indenne la Stazione Appaltante da eventuali pretese di terzi.
  13. Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si rinvia al Capitolato all. *sub "A"* al presente Contratto.
  14. Tutti i siti operativi del fornitore dovranno essere situati in territorio Italiano, in località distanti non oltre 100 Km dalle sedi degli Enti, al fine di consentire al personale degli Enti stessi un agevole accesso a tali strutture per la realizzazione di attività formative e di supporto al personale impiegato sul servizio operatori e per attività di monitoraggio della qualità del servizio di Contact Center erogato;
  15. Per l'accesso ai sistemi degli Enti sono previsti collegamenti VPN con i centri di sviluppo del fornitore del Lotto 1, con costo a carico del Fornitore. Gli Enti definiranno le politiche di sicurezza che l'Appaltatore del Lotto 1 dovrà rispettare sia per i collegamenti che per le stazioni di lavoro degli operatori.
  16. I Servizi dovranno essere resi dalle figure professionali indicate nel Capitolato.
  17. L'Appaltatore prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del presente Contratto dovrà essere prestato con continuità anche in caso di variazioni della consistenza e dell'ubicazione delle sedi, uffici e strutture della Stazione Appaltante.
  18. L'Appaltatore, ai sensi di legge, sarà esclusivamente responsabile dei danni di qualunque natura arrecati a terzi nel corso dell'esecuzione del Servizio, e sarà obbligato a manlevare e tenere indenne la Stazione Appaltante o il soggetto committente da eventuali pretese di terzi.

### **Art. 6 (Governance dell'esecuzione contrattuale)**

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

1. L'esecuzione del Contratto è diretta dal R.U.P., che controlla i livelli di qualità delle prestazioni.
2. Ai fini delle attività di cui al comma 1°, il R.U.P. si avvale del Direttore dell'Esecuzione, accertando il corretto ed effettivo svolgimento delle funzioni a questo affidate.
3. Il Direttore dell'Esecuzione del presente Contratto è il Dott. [...].
4. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione del Contratto congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento
5. Al fine della regolare esecuzione del presente Contratto, il Direttore dell'Esecuzione svolge tutte le attività espressamente demandate allo stesso dal presente Contratto e dalla normativa vigente, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti assegnati.
6. Tutte le attività non espressamente rientranti tra i compiti del Direttore dell'Esecuzione, o di altri soggetti coinvolti nella fase di esecuzione del presente Contratto, saranno svolte dal R.U.P., secondo quanto previsto dalla legge.

### **Art. 7 (Obblighi di riservatezza)**

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso o a conoscenza, di non divulgarli in qualsiasi modo e di non utilizzarli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Appalto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma si applica anche a tutto il materiale utilizzato o predisposto per l'esecuzione della prestazione oggetto del presente Appalto.
3. Il Fornitore garantisce la massima sicurezza e la salvaguardia dei dati elaborati, nonché delle informazioni e dei documenti acquisiti. In particolare garantisce che essi non vengano illegittimamente e/o erroneamente raccolti, divulgati, alterati, danneggiati o distrutti. Egli dovrà pertanto adottare a sue spese tutte le misure necessarie, od anche semplicemente opportune, a proteggere e salvaguardare sia le informazioni ed i dati elaborati e/o archiviati, sia i supporti cartacei e magnetici utilizzati e prodotti.

4. La responsabilità del Fornitore è estesa al fatto dei propri dipendenti ed incaricati, di soggetti terzi. A quest'ultimo proposito il Fornitore garantisce che le misure di salvaguardia adottate saranno comunque adeguate e sufficienti.

**Art. 8 (Obblighi dell'Appaltatore)**

1. L'Appaltatore dovrà garantire il Servizio secondo le modalità ed i contenuti indicati nel presente Contratto, nel relativo Capitolato e nell'Offerta Tecnica.
2. L'Appaltatore dovrà eseguire il Servizio con organizzazione di mezzi a proprio carico e gestione a proprio rischio, dotandosi di tutti i mezzi strumentali e delle risorse umane necessarie per il diligente espletamento delle prestazioni che siano richieste o semplicemente necessarie rispetto alle previsioni del presente Contratto e del Capitolato.
3. L'Appaltatore garantisce il pieno adempimento degli obblighi assunti secondo i criteri di diligenza connessa all'esercizio in via professionale dell'attività di gestione del Servizio.
4. L'Appaltatore si impegna, altresì, ad adempiere a tutti gli obblighi di condotta derivanti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e dal "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5°, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", nonché dal Codice Etico, dal Modello 231 e dal Protocollo di Legalità del Gruppo Equitalia pubblicati nell'apposita sezione del relativo sito internet istituzionale.
5. In caso di successione di imprese nei servizi afferenti al presente contratto di appalto, l'appaltatore si impegna ad adempiere a quanto previsto dall'art. 1, comma 10, della legge n. 11 del 28/01/2016, recante "Deleghe al Governo per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture".

**Art. 9 Corrispettivi e modalità di pagamento)**

1. L'importo massimo relativo alla fornitura oggetto del presente contratto è pari complessivamente a € \_\_\_\_\_, IVA esclusa, suddiviso come segue:

VALORE COMPONENTE «SERVIZIO OPERATORI»			
<b>SERVIZIO OPERATORI</b>	Tariffa a Contatto	<b>Volumi</b> stimati per 2 anni fornitura (numero contatti gestiti da Operatore)	TOTALE (€, Netto IVA)

**CONTRATTO**

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

<b>(AL NETTO DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA)</b>		<b>(€, netto IVA)</b>		
<b>Dettaglio per cluster di contatti</b>		1	2	(3) = (1) x (2)
Cluster 1	Costo del Personale (A)	(min. € 1,57)	14.730.145	(min. € 23.126.327,65)
	Altri costi (B)			
	<b>TOTALE (A+B)</b>			
Cluster 2	Costo del Personale (A)	(min. € 2,33)	24.095.880	(min. € 56.143.400,40)
	Altri costi (B)			
	<b>TOTALE (A+B)</b>			
Cluster 3	Costo del Personale (A)	(min. € 3,29)	4.556.253	(min. € 14.990.072,37)
	Altri costi (B)			
	<b>TOTALE (A+B)</b>			
Totale Cluster	Costo del Personale (A)		<b>43.382.278</b>	(min. € 94.259.800,42)
	Altri costi (B)			
	<b>TOTALE (A+B)</b>			

<b>SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: COMPONENTE «INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA»</b>		<b>valori INPS</b>	<b>valori EQUITALIA</b>
<b>INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA A SUPPORTO DEL SERVIZIO OPERATORI</b>	<b>TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (€, Netto IVA)</b>	<b>TOTALE Base d'Asta INPS</b>	<b>TOTALE Base d'Asta EQUITALIA</b>
<b>Canone Infrastrutturale</b>			

<b>SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA: VALORE COMPLESSIVO</b>		<b>valori INPS</b>	<b>valori EQUITALIA</b>
<b>VALORE COMPLESSIVO DELLA FORNITURA LOTTO 1</b>	<b>TOTALE Base d'Asta per i 2 anni di fornitura (€, Netto IVA)</b>	<b>TOTALE Base d'Asta INPS</b>	<b>TOTALE Base d'Asta EQUITALIA</b>
<b>Valore complessivo</b>			

- La remunerazione delle attività di cui si compone il Servizio avverrà a misura.
- Ai sensi e per gli effetti del comma 3-bis dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e della Determinazione dell'A.N.AC. (già A.V.C.P.) n. 3/08, si attesta che gli oneri di sicurezza per l'eliminazione dei rischi di interferenza del presente Appalto sono pari a € 0 (euro zero).

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

4. Fermo restando quanto previsto dall'art. 106 del Codice, i valori offerti hanno natura fissa ed immutabile, si riferiscono all'esecuzione delle prestazioni secondo le attività descritte nel Capitolato, nel pieno ed esatto adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali per tutto il periodo di durata contrattuale, e sono comprensivi di ogni spesa, viva e generale, inerente alle attività affidate.
5. Tale importo è pari a Euro ....., IVA esclusa, derivante dal prodotto, per singolo cluster (indicato in Capitolato Tecnico del Lotto 1), del volume dei contatti stimati per quadriennio di validità contrattuale (pari complessivamente a n. .... Contatti) e l'importo unitario relativo ad ogni singolo contatto (tariffa onnicomprensiva del Servizio Operatori e delle infrastrutture tecnologiche a supporto indicate in Capitolato) definito per cluster, pari a:
  - a. Euro ....., iva esclusa (per il Cluster 1);
  - b. Euro ....., iva esclusa (per il Cluster 2);
  - c. Euro ....., iva esclusa (per il Cluster 3);
7. Ciascuna fattura dovrà avere in allegato il documento di regolare esecuzione sottoscritto dal Direttore dell'esecuzione e dall'Appaltatore.
8. La fatturazione e il pagamento sono subordinati all'approvazione delle rendicontazioni previste e alla verifica del rispetto dei livelli di servizio.
9. Nessun altro onere, diretto o indiretto, potrà essere addebitato all'Amministrazione Aggiudicatrice per effetto dell'esecuzione del Contratto.
10. Il pagamento avverrà dietro emissione di fattura *trimestrale posticipata*. La contestazione successiva della Stazione Appaltante interromperà i termini di pagamento delle fatture, in relazione alla parte di fattura contestata.
11. Ciascuna fattura dovrà essere trasmessa nel rispetto di quanto previsto dal D.M. del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.55/2013 e dovrà esporre il dettaglio analitico del Servizio prestato e del prezzo complessivo. La stessa dovrà essere emessa in forma elettronica, tramite SDI, alla Direzione Centrale Risorse Strumentali, usando il codice univoco IPA: **UF5HHG**.
12. Il pagamento delle fatture avverrà entro i termini previsti dal D.Lgs. 231/02. Per esigenze degli Enti, in considerazione della complessità delle prestazioni oggetto dell'Appalto e delle relative attività di verifica delle stesse, il pagamento delle fatture avverrà nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione delle stesse.
13. Il pagamento della fattura è subordinato:

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- alla verifica del D.U.R.C. dell'Appaltatore e degli eventuali subappaltatori, in corso di validità, ai sensi dell'art. 105, comma 9°, del Codice e del presente Contratto, in base ad accertamenti svolti dall'Amministrazione Aggiudicatrice;
  - alla verifica di regolarità dell'Appaltatore ai sensi dell'art. 48-bis del d.P.R. 602/73, e relative disposizioni di attuazione;
  - all'accertamento, da parte della Stazione Appaltante, della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.
14. È facoltà dell'Appaltatore presentare contestazioni scritte in occasione dei pagamenti.
  15. Ove corredate dai dettagli richiesti, l'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà al pagamento delle fatture sul conto corrente bancario intestato all'Appaltatore presso [...], IBAN [...], dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3, commi 1° e 7°, della legge n. 136 del 13 agosto 2010.
  16. Ai sensi e per gli effetti della predetta Legge 136/10, il/i soggetto/i delegato/i alla movimentazione del suddetto conto corrente è/sono il/i Dott. [...], C.F. [...].
  17. In riferimento ai commi 20° e 21° del presente articolo, è obbligo dell'Appaltatore comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice eventuali modifiche che dovessero manifestarsi nel corso della durata contrattuale, entro 7 (sette) giorni dal verificarsi delle stesse.
  18. L'Appaltatore potrà cedere i crediti ad esso derivanti dal presente Contratto osservando le formalità di cui all'art. 106, comma 13°, del Codice. L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente Contratto, ivi compresa la compensazione di cui al comma che segue.
  19. L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà compensare, anche ai sensi dell'art. 1241 c.c., quanto dovuto all'Appaltatore a titolo di corrispettivo con gli importi che quest'ultimo sia tenuto a versare all'Amministrazione Aggiudicatrice a titolo di penale o a qualunque altro titolo, ivi compresi oneri previdenziali non assolti dovuti all'Amministrazione Aggiudicatrice.
  20. In caso di aggiudicazione dell'Appalto ad un raggruppamento di operatori economici o consorzio ordinario, tutte le fatture delle società componenti l'operatore plurisoggettivo dovranno essere consegnate a cura della società mandataria. Il pagamento delle fatture avverrà in favore della mandataria, e sarà cura della predetta provvedere alle successive ripartizioni verso le

mandanti, con liberazione immediata dell'Amministrazione Aggiudicatrice al momento del pagamento in favore della sola mandataria.

21. Anche in deroga al comma 20, sarà tuttavia facoltà della Stazione Appaltante:
- prevedere, al momento della sottoscrizione del Contratto e anche su richiesta dell'Operatore Aggiudicatario, che i pagamenti delle fatture avvengano in favore dei singoli operatori costituenti il raggruppamento, in relazione alle fatture singolarmente emesse;
  - variare, con semplice comunicazione all'Appaltatore plurisoggettivo, le modalità di fatturazione in corso.
22. Le fatture per i servizi erogati in favore di Equitalia SpA dovranno essere intestate a Equitalia S.p.A., C.F. e P. IVA 08704541005, Via G. Grezar n. 14, Roma (00142). L'emissione, la trasmissione e il ricevimento delle fatture dovrà avvenire, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 209 a 214 della Legge n. 244/2007, solo ed esclusivamente in modalità elettronica attraverso il Sistema di Interscambio secondo le modalità previste dal D.M. 13 aprile 2013 n. 55 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Appaltatore dovrà riportare su ogni fattura elettronica il codice univoco IPA di Equitalia S.p.A. (UFUY5I), il numero di CIG del Contratto, nonché completare i seguenti campi facoltativi con le informazioni che gli saranno comunicate in fase di verifica di conformità/regolare esecuzione:

Dati Ricezione (Blocco di dati 2.1.5) con indicazione:

- *"Riferimento Numero Linea della fattura"* (2.1.5.1);
- *"Numero Documento della Ricezione"* (2.1.5.2): indicare il numero di Regolare Esecuzione;
- *"Data"* (2.1.5.3): indicare la data di regolare esecuzione;
- *"Numero linea della Ricezione"* (2.1.5.4): indicare il numero linea della regolare esecuzione;
- *"CIG"* (2.1.3.7).

#### **Art. 10 (Rinuncia alla revisione del corrispettivo)**

1. L'Appaltatore prende atto e accetta che i corrispettivi di cui al precedente articolo 9 hanno natura fissa, omnicomprensiva e immutabile per l'intera durata del presente contratto, ivi compreso l'eventuale periodo di rinnovo programmato, rinunciando espressamente ad ogni relativa richiesta di revisione.

#### **Art. 11 (Responsabilità dell'Appaltatore e garanzie)**

## CONTRATTO

*Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1*

1. L'Appaltatore dovrà adempiere secondo buona fede, diligenza e a regola d'arte a tutte le obbligazioni assunte con il presente Contratto, in base ai principi di cui al codice civile ed alle leggi applicabili.
2. Le Parti si obbligano a cooperare in buona fede ai fini del miglior esito delle prestazioni contrattuali, comunicandosi reciprocamente, anticipatamente e tempestivamente ogni evento di natura soggettiva e/o oggettiva che possa ritardare, compromettere o ostacolare del tutto le prestazioni di cui al presente Contratto.
3. L'Appaltatore assume la responsabilità per danni diretti e/o indiretti subiti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o terzi che trovino causa o occasione nelle prestazioni contrattuali, e nella mancata o ritardata esecuzione a regola d'arte delle stesse.
4. Ove il Servizio debba essere eseguito presso i locali della Stazione Appaltante, sono a carico dell'Appaltatore tutte le misure, comprese le opere provvisorie, e tutti gli adempimenti volti ad evitare il verificarsi di danni alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose nell'esecuzione dell'Appalto.
5. Ove il Servizio debba essere eseguito presso i locali della Stazione Appaltante, l'onere per il ripristino di opere o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti è a totale carico dell'Appaltatore, indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa.
6. Nel corso dell'esecuzione del Contratto, l'Appaltatore dovrà manlevare e tenere indenne l'Amministrazione Aggiudicatrice dalle eventuali pretese, sia giudiziarie che stragiudiziali, che soggetti terzi dovessero avanzare verso l'Amministrazione Aggiudicatrice medesimo per cause riconducibili alle attività dell'Appaltatore.
7. A copertura della corretta esecuzione di tutte le obbligazioni di cui al presente Contratto, l'Appaltatore ha regolarmente costituito e consegnato all'Amministrazione Aggiudicatrice una garanzia ai sensi dell'art. 103 del Codice come indicato nella lettera g) delle premesse del presente Contratto dell'importo di Euro [...], rilasciata da [...] in data [...], ed avente scadenza al [...].
8. L'Amministrazione Aggiudicatrice, in presenza di inadempimenti dell'Appaltatore o ricorrendo i presupposti di cui all'art. 103, comma 2°, del Codice, potrà trattenere, in tutto o in parte, la garanzia di cui al presente articolo, previa contestazione dell'inadempimento. In caso di diminuzione della garanzia per escussione parziale o totale ad opera dell'Amministrazione Aggiudicatrice, l'Appaltatore sarà obbligato a reintegrarla nel termine di 10 (dieci) giorni dalla

richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice stesso. In caso di inottemperanza, la reintegrazione sarà effettuata a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

9. La garanzia sarà progressivamente svincolata con il progredire dell'avanzamento del Contratto, secondo le modalità stabilite dal comma 5° dell'art. 103 del Codice.
10. Ai sensi dell'art. 103, comma 6°, del Codice, ai fini del pagamento della rata di saldo, l'Appaltatore dovrà costituire una cauzione o una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo, maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data della verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività della medesima.
11. L'Appaltatore assume la responsabilità civile e amministrativa della gestione del Servizio, e deve tenere indenne l'Amministrazione Aggiudicatrice da qualsivoglia responsabilità verso i terzi in genere, gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni, che siano conseguenti a ritardi, manchevolezze, trascuratezze dell'Appaltatore medesimo, o delle imprese o soggetti da quest'ultimo incaricati, nell'esecuzione degli obblighi assunti e in genere in ogni adempimento previsto dal presente Contratto.
12. In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

#### **Art. 12 (Ambito e modalità di esecuzione del servizio)**

1. Il Servizio sarà erogato presso le sedi dell'Impresa secondo le modalità di cui al Capitolato.
2. Il Fornitore deve garantire l'erogazione del servizio operatori inbound secondo il modello di customer care illustrato al par. 3 del Capitolato, **tutti i giorni non festivi** (incluso il giorno del santo patrono inerente le municipalità di ciascun sito impiegato dal contact center per l'erogazione del servizio) nel rispetto delle seguenti fasce orarie:
  - per INPS:
    - dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
    - il sabato, dalle 8.00 alle 14.00;
  - per EQUITALIA:
    - dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

all'interno delle quali gli Enti potranno richiedere al Fornitore variazioni modulari in funzione delle specifiche esigenze di assistenza all'Utenza di riferimento.

3. Per i servizi erogati "a tempo e spesa" il controllo della corretta fornitura sarà attuato mediante apposite attestazioni di presenza rese da parte di ciascuna risorsa professionale, vistate da funzionari degli Enti a tal compito preposti.

### **Art. 13 (Brevetti industriali e diritti d'autore)**

1. L'Appaltatore garantisce la piena proprietà e titolarità dei diritti di utilizzazione dei sistemi impiegati e di quelli forniti nell'ambito del presente rapporto, nonché la loro piena efficienza e l'inesistenza di vizi.
2. L'Appaltatore assume ogni responsabilità per uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di altrui privativa. L'Appaltatore assume inoltre l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione Aggiudicatrice da qualsiasi pretesa, rivendicazione o richiesta di risarcimento danni di terzi, nonché da tutti i costi e le spese, ivi comprese quelle legali.
3. In particolare, ove dovesse essere denunciata da terzi la violazione di diritti d'autore o l'uso illegittimo di prodotti coperti da diritti di privativa industriale o di marchi, sia italiani che stranieri, l'Appaltatore sarà tenuto, comunque, a garantire che il Servizio non venga interrotto o sospeso.

### **Art. 14 (Proprietà dei prodotti)**

1. Le componenti di proprietà degli Enti (par. 3.2.2 del Capitolato Tecnico del Lotto 1) nelle configurazioni HW/SW evolute, ridondate e complete (ambiente di esercizio e ambiente di Disaster recovery), comprensivi degli ambienti HW/SW di collaudo e sviluppo, al termine del contratto resteranno di proprietà degli Enti nella loro interezza (hardware, licenze software, apparati, configurazioni, sviluppi applicativi, basi dati, basi di conoscenza, manualistica, etc.). Si fa riferimento, nello specifico alle seguenti componenti (descritte in dettaglio nell'Allegato 4 del Capitolato del Lotto 1):
  - CRM per gli Operatori di Contact Center;
  - CRM Unico per i Funzionari INPS;
  - CRM Equitalia per i Funzionari Equitalia;
  - CRM sul Web;

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- CRM Analitico (CRMA);
  - Sistema di KM;
  - Portale Telefonico Evoluto;
  - Sistema di Analisi e profilazione dell'utenza per la fornitura di servizi di CRM tecnologicamente avanzati;
  - Datamart;
  - ChangePoint;
  - Portale Operatori;
  - Cruscotto Contenuti e Qualità;
  - Self-Assessment.
2. Sono di proprietà esclusiva degli Enti tutti gli sviluppi software (e i relativi materiali di documentazione), nonché i relativi codici sorgente, realizzati dall'Impresa in esecuzione del presente contratto; gli Enti potranno utilizzare detti prodotti e materiali senza alcuna limitazione.
3. Resteranno in ogni caso di proprietà degli Enti, al termine della fornitura, le seguenti componenti hardware e software dell'infrastruttura di base (par. 3.2.1 del Capitolato Tecnico del Lotto1) e innovative (par. 3.2.3 del Capitolato Tecnico del Lotto1):
- Sistema CTI (par. 3.2.1.1);
  - Componenti HW e SW relative al Servizio automatico in linea (par. 3.2.1.4);
  - Sistema per riconoscimento vocale (par. 3.2.1.5);
  - Piattaforma per il Trouble Ticketing (par. 3.2.1.6);
  - Piattaforma per la gestione dei reclami e delle segnalazioni (par. 3.2.1.7);
  - Sistema per Video Chat (par. 3.2.3.1);
  - Componenti HW e SW relative ai canali Social Network e Messaggistica Istantanea (par. 3.2.3.2);
  - Componenti di integrazione dei canali di contatto con le app mobile sviluppate dagli Enti (par. 3.2.3.3);
  - Componenti HW e SW relative all'Operatore Virtuale (par. 3.2.3.4);
  - Sistema di Gestione Documentale (par. 3.2.3.5);
  - Componenti per l'integrazione dei Canali in logica di Unified Communication e con le eventuali tecnologie Cognitive implementate dagli Enti (par. 3.2.3.6 e par. 3.2.3.7).

Il trasferimento dal fornitore agli Enti delle suddette componenti:

- non comporterà nessun onere aggiuntivo per gli Enti;
- sarà effettuato secondo le modalità operative e le tempistiche di dettaglio, definite dagli Enti di concerto con il fornitore entro 6 mesi dal termine della fornitura;

- sarà ritenuto concluso a seguito dell'effettiva verifica del funzionamento tramite attività di collaudo.

**Art. 15 (Avvio dell'esecuzione del Contratto)**

1. Dopo che il Contratto è divenuto efficace, il Direttore dell'Esecuzione, sulla base delle indicazioni del R.U.P., dà avvio all'esecuzione del medesimo Contratto, fornendo all'Appaltatore tutte le istruzioni e direttive necessarie al riguardo.
2. Al fine di consentire l'avvio dell'esecuzione, il Direttore dell'Esecuzione, in contraddittorio con l'Appaltatore, redige apposito verbale, contenente:
  - a) l'indicazione delle aree e degli ambienti in cui l'Appaltatore svolgerà il Servizio;
  - b) la descrizione dei mezzi e degli strumenti eventualmente messi a disposizione dall'Amministrazione Aggiudicatrice all'Appaltatore per la prestazione del Servizio;
  - c) la dichiarazione che lo stato attuale delle aree e degli ambienti è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione delle attività.
3. Il verbale di avvio dell'esecuzione verrà redatto in duplice esemplare firmato dal Direttore dell'Esecuzione e dall'Appaltatore.

**Art. 16 (Sospensione dell'esecuzione del Contratto)**

1. In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscano in via temporanea l'utile prosecuzione del Servizio a regola d'arte, e che non siano prevedibili al momento della stipulazione del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione può disporre la sospensione dell'esecuzione del Contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'Appaltatore o di un suo legale rappresentante, apposito verbale, nel quale devono essere indicate:
  - le ragioni della sospensione e l'imputabilità delle medesime;
  - le prestazioni già effettuate;
  - le eventuali cautele per la ripresa dell'esecuzione del Contratto senza che siano richiesti ulteriori oneri;
  - i mezzi e gli strumenti esistenti che rimangono eventualmente nel luogo dove l'attività contrattuale era in corso di svolgimento.
2. Il verbale è inoltrato al R.U.P. entro 5 (cinque) giorni dalla data della sua redazione.

## CONTRATTO

*Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1*

3. La sospensione può, altresì, essere disposta dal R.U.P. per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica.
4. Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione del Servizio, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'Appaltatore può chiedere la risoluzione del Contratto senza indennità. Se l'Amministrazione Aggiudicatrice si oppone, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'Appaltatore negli altri casi.
5. La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il R.U.P. dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale. Anche in tal caso viene redatto apposito verbale, firmato dall'Appaltatore e dal Direttore dell'Esecuzione e inviato al R.U.P., nel termine di cui al precedente comma 2°.
6. Ove successivamente all'avvio dell'esecuzione del Contratto insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento delle prestazioni, l'Appaltatore è tenuto a proseguire le parti di Servizio eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.
7. Le contestazioni dell'Appaltatore in merito alle sospensioni sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa dell'esecuzione, salvo che per le sospensioni inizialmente legittime, per le quali è sufficiente l'iscrizione nel verbale di ripresa.
8. Qualora l'Appaltatore non intervenga alla firma dei verbali o si rifiuti di sottoscriverli, deve farne espressa riserva sul registro di contabilità.
9. Quando la sospensione superi il quarto del tempo contrattuale complessivo, il R.U.P. ne dà avviso all'Autorità Nazionale AntiCorruzione.
10. In caso di sospensioni totali o parziali disposte dalla Stazione Appaltante per cause diverse da quelle di cui al presente articolo, l'Appaltatore può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'articolo 1382 del codice civile.

### **Art. 17 (Certificato di ultimazione delle prestazioni)**

A seguito di apposita comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni, il Direttore dell'Esecuzione effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, redatto in doppio esemplare firmato dal Direttore dell'Esecuzione e dall'Appaltatore, al quale potrà essere rilasciata copia conforme ove ne faccia richiesta.

**Art. 18 (Modifica del Contratto durante il periodo di efficacia)**

1. Le modifiche, nonché le varianti, del presente Contratto saranno autorizzate dal R.U.P.
2. Il presente Contratto potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento nei casi di cui all'art. 106 del Codice e nel rispetto dei limiti previsti dal medesimo articolo.
3. Nei casi di cui all'art. 106, comma 1°, lett. b) e c), del Codice, in particolare:
  - il Contratto potrà essere modificato solo qualora l'eventuale aumento di prezzo non ecceda il 50% (cinquanta per cento) del valore del presente Contratto. In caso di più modifiche successive, tale limitazione sarà applicata al valore di ciascuna modifica;
  - a seguito della modifica del Contratto, l'Amministrazione Aggiudicatrice pubblicherà apposito avviso nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.
4. Nei casi di cui all'art. 106, commi 1°, lett. b), e 2°, del Codice, l'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà all'Autorità Nazionale AntiCorruzione le modificazioni apportate al Contratto, entro 30 (trenta) giorni dal loro perfezionamento.
5. Ai sensi dell'art. 106, comma 12°, del Codice, la Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del Contratto, potrà imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel presente Contratto. In tal caso l'Appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del Contratto.
6. E' ammesso il recesso di uno o più operatori raggruppati esclusivamente per esigenze organizzative del raggruppamento e sempre che gli operatori rimanenti abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai Servizi ancora da eseguire.

**Art. 19 (Tempi e modi della verifica di conformità delle prestazioni  
acquisite)**

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

1. Il presente Contratto è soggetto a verifica di conformità, al fine di certificare che l'oggetto del medesimo in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di aggiudicazione.
2. Fermo il controllo del RUP, la verifica della conformità è svolta dal Direttore dell'Esecuzione, dando avviso all'Appaltatore della data del controllo affinché quest'ultimo possa intervenire.
3. La Stazione Appaltante nomina, ai sensi dell'art. 102, comma 6° e nel rispetto di quanto disposto dall'art. 102, comma 7°, del Codice, una commissione composta da uno a tre membri scelti tra i propri dipendenti o tra i dipendenti di altra amministrazione, con qualificazione rapportata alla tipologia e caratteristica delle prestazioni oggetto del presente Contratto.
4. In caso di comprovata carenza in organico di personale con le caratteristiche previste, possono essere nominati, ai fini di cui al comma precedente, soggetti esterni con le procedure di cui all'art. 31, comma 8°, del Codice.
5. Il R.U.P. trasmette al soggetto incaricato della verifica di conformità la seguente documentazione:
  - a) copia degli atti di gara;
  - b) copia del Contratto;
  - c) documenti contabili;
  - d) risultanze degli accertamenti in merito alle verifiche sulla qualità della prestazione eseguita;
  - e) certificati delle eventuali prove effettuate;
  - f) ogni ulteriore documentazione ritenuta utile dal soggetto incaricato.
6. La verifica di conformità per il rilascio del certificato di cui all'art. 17 è avviata entro 15 giorni dall'ultimazione della prestazione oggetto del presente Contratto, ed è conclusa entro trenta giorni dall'ultimazione dell'esecuzione.
7. Del prolungarsi delle operazioni rispetto al predetto termine e delle relative cause, il soggetto incaricato della verifica di conformità trasmette formale comunicazione all'Appaltatore e al R.U.P., con l'indicazione dei provvedimenti da assumere per la ripresa e il completamento delle operazioni di verifica di conformità. Nel caso di ritardi attribuibili al soggetto incaricato della verifica di conformità, il R.U.P. assegna un termine non superiore a 15 (quindici) giorni per il completamento delle operazioni, trascorsi inutilmente i quali propone alla Stazione Appaltante la decadenza dell'incarico, ferma restando la responsabilità

del soggetto sopra indicato per i danni che dovessero derivare da tale inadempienza.

8. All'esito dell'attività di verifica il soggetto incaricato della verifica di conformità redige apposito verbale, che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al R.U.P. per gli adempimenti di competenza.
9. La verifica di conformità è effettuata:
  - in corso d'opera, con cadenza trimestrale;
  - in sede di conclusione delle prestazioni di cui al Servizio, quale verifica di conformità definitiva.
10. L'Appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. In caso contrario, il Direttore dell'Esecuzione dispone che vi si provveda d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'Appaltatore.
11. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento dello stesso.
12. All'atto della firma egli può aggiungere le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità.
13. Il soggetto incaricato della verifica di conformità riferisce al R.U.P. sulle eventuali contestazioni dell'Appaltatore anche ai fini dell'eventuale applicazione delle penali.
14. All'esito positivo della verifica di conformità il R.U.P. rilascia, non oltre 90 giorni dall'emissione del certificato di regolare esecuzione, il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'Appaltatore.

#### **Art. 20 (Penalità)**

1. Fatta salva la responsabilità dell'Appaltatore da inadempimento e il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1382 c.c., in caso di mancato Service Level Agreement relativi alla fornitura del Lotto 1, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione Aggiudicatrice le penali previste all'allegato 5 al relativo Capitolato.
2. Secondo i principi generali, le penali saranno applicate solo nel caso in cui il ritardo o l'inadempimento siano imputabili all'Appaltatore.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

3. L'Amministrazione Aggiudicatrice avrà diritto di procedere, ai sensi del successivo art. 19, alla risoluzione del Contratto nel caso di applicazione, nel corso della durata del presente Contratto, di penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale.
4. L'Appaltatore prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione Aggiudicatrice di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
5. L'applicazione della penale sarà preceduta da una rituale contestazione scritta della Stazione Appaltante verso l'Appaltatore, alla quale l'Appaltatore potrà replicare nei successivi 5 (cinque) giorni dalla ricezione.
6. L'Amministrazione Aggiudicatrice, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione di cui alla lettera g) delle premesse del presente Contratto, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo, quindi anche per i corrispettivi maturati.
7. A tal fine, l'Appaltatore autorizza sin d'ora la Stazione Appaltante, ex art. 1252 c.c., a compensare le somme ad esso Appaltatore dovute a qualunque titolo con gli importi spettanti alla Stazione Appaltante a titolo di penale.
8. L'applicazione delle penali non esonera in alcun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

### **Art. 21 (Monitoraggio del contratto)**

1. Il Fornitore prende atto che le attività prestate in esecuzione del presente contratto saranno sottoposte a monitoraggio, in applicazione dell'articolo 14-bis del Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005, con le modalità di cui alla circolare AGID n. 4 del 15/12/2016.
2. Ai fini dell'esecuzione dell'attività di monitoraggio il Fornitore si farà carico di prestare la necessaria collaborazione consentendo al Monitore l'accesso ai propri uffici e impianti e fornendo, anche in formato elettronico, la documentazione prevista dall'atto esecutivo unitamente ai chiarimenti eventualmente necessari. Analogamente, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione tutta la documentazione prodotta in relazione allo svolgimento delle attività di assicurazione qualità e tutti i documenti di riscontro, nei termini indicati dalla circolare AGID nonché a permettere l'accesso al monitore al sistema automatico

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

di documentazione e gestione del proprio Sistema Qualità, e di gestione della configurazione, fatta salva la salvaguardia dell'integrità dei dati ivi contenuti e la riservatezza sulle informazioni relative ai documenti forniti.

3. Il Fornitore designerà un responsabile di contratto per la consegna della documentazione prevista e la gestione dei rapporti con la struttura di monitoraggio.
4. La funzione di monitoraggio potrà essere svolta dalla Stazione appaltante o da altro soggetto dallo stesso incaricato.

### **Art. 22**

#### ***(Adempimenti a carico del Fornitore prima della scadenza del contratto)***

Sei mesi prima della scadenza del contratto l'Impresa dovrà predisporre le procedure e le modalità relative al passaggio delle consegne ad altra Impresa, mediante attività di affiancamento, messa a disposizione della documentazione delle attività svolte, delle basi dei dati realizzate, delle licenze d'uso del software utilizzate, ecc.

### **Art. 23 (Divieto di cessione del Contratto e subappalto)**

1. In conformità a quanto stabilito dall'art. 105, comma 1°, del Codice, è fatto divieto all'Appaltatore di cedere il presente Contratto. Resta fermo quanto previsto all'art. 106, comma 1°, lett. d) del Codice, in caso di modifiche soggettive.
2. Per l'esecuzione delle attività di cui al Contratto, l'Aggiudicatario potrà avvalersi del subappalto ai sensi di quanto previsto dall'art. 105 del Codice nel rispetto delle condizioni stabilite in tale norma, nei limiti del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo del Contratto e dietro autorizzazione della Stazione Appaltante ai sensi della predetta norma e dei commi che seguono.
3. In caso di subappalto, l'Aggiudicatario sarà responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione Appaltante. L'Aggiudicatario sarà altresì responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, salve le ipotesi di liberazione dell'Appaltatore previste dall'art. 105, comma 8°, del Codice.
4. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
5. L'affidamento in subappalto sarà sottoposto alle seguenti condizioni:

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

- a. all'atto dell'Offerta il Concorrente abbia indicato i servizi e le parti di servizi che intende subappaltare;
  - b. il Concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.
6. Ai fini dell'autorizzazione al subappalto, l'Appaltatore deve presentare all'Amministrazione Aggiudicatrice almeno 20 (venti) giorni solari prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del subappalto medesimo, apposita istanza, alla quale allega i seguenti documenti:
  - a) copia autentica del contratto di subappalto che indichi puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici;
  - b) la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice in relazione alla prestazione subappaltata;
  - c) la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo a sé dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 dello stesso Codice;
  - d) la documentazione attestante i requisiti di idoneità tecnico-professionale del subappaltatore, ove necessaria ai sensi delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/08;
  - e) la dichiarazione dell'Appaltatore circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'art. 2359 del codice civile con il titolare del subappalto. Analoga dichiarazione dovrà essere rilasciata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio;
  - f) la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la cassa edile, assicurativi e antinfortunistici;
  - g) copia del piano di sicurezza di cui all'art. 105, comma 17°, del Codice, ove la sua redazione sia obbligatoria ad opera del subappaltatore.
7. La Stazione Appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto entro 30 (trenta) giorni dalla relativa richiesta. Tale termine può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi.
8. Trascorso tale termine senza che l'Amministrazione Aggiudicatrice abbia espressamente autorizzato il subappalto, detta autorizzazione si intenderà concessa
9. Per i subappalti di importo inferiore al 2% (due per cento) dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a € 100.000,00 (Euro centomila/00), i

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

termini per il rilascio dell'autorizzazione da parte della Stazione Appaltante sono ridotti della metà.

10. Ai sensi dell'art. 31, comma 6°, del D.L. 69/13, convertito in legge 98/13, per il rilascio dell'autorizzazione di cui sopra, nonché per il pagamento degli stati di avanzamento o delle prestazioni, il certificato di verifica di conformità, e il pagamento del saldo finale, l'Amministrazione Aggiudicatrice acquisisce d'ufficio il D.U.R.C. del subappaltatore in corso di validità.
11. In caso di raggruppamenti, il contratto di subappalto sarà stipulato dalla capogruppo, in nome e per conto del raggruppamento. E' fatto obbligo all'operatore capogruppo di indicare, all'atto della stipula del contratto di subappalto, l'operatore raggruppato per conto del quale il subappaltatore eseguirà le prestazioni, la quota detenuta dal medesimo nell'ambito dell'appalto, e la percentuale di incidenza del subappalto su tale quota.
12. L'affidamento del Servizio da parte dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2°, lettere b) e c), del Codice ai propri consorziati non costituisce subappalto.
13. L'affidatario deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.
14. Sarà altresì acquisita una nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato, nonché siano variati i requisiti di cui all'art. 105, comma 7°, del Codice.
15. La Stazione Appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:
  - a) quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
  - b) in caso inadempimento da parte dell'Appaltatore;
  - c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente.
16. L'Affidatario dovrà praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'Aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20% (venti per cento), nel rispetto degli *standard* qualitativi e prestazionali previsti nel Contratto di Appalto.
17. L'Affidatario corrisponderà i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la Stazione Appaltante, sentito il Direttore dell'Esecuzione, provvederà alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione. L'Affidatario sarà solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da

parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

**Art. 24 (Recesso)**

1. INPS, Equitalia e il Fornitore convengono espressamente che, in ragione della recente entrata in vigore dell'art. 1 del Decreto Legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla Legge 1 dicembre 2016, n. 225 - che prevede a decorrere dal 1° luglio 2017, lo scioglimento delle società del Gruppo Equitalia e l'istituzione al fine di garantire la continuità e la funzionalità delle attività di riscossione di un ente pubblico economico, denominato «Agenzia delle entrate-Riscossione», ente strumentale dell'Agenzia delle entrate che, dalla medesima data, subentrerà, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia" - sarà riconosciuta al nuovo ente Agenzia delle entrate-Riscossione, in ragione di possibili nuovi indirizzi e soluzioni organizzative, la facoltà di recedere in ogni momento dal contratto previo pagamento delle prestazioni effettivamente rese dal Fornitore e, anche in deroga a quanto previsto dal successivo comma 2 e dall'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016, senza riconoscimento di indennizzo alcuno. A tal fine, INPS, Equitalia e il Fornitore riconoscono e accettano fin d'ora che l'importo delle prestazioni contrattualmente previste e non eseguite, per effetto dell'esercizio della predetta facoltà di recesso da parte di Agenzia delle entrate-Riscossione, sarà integralmente dedotto dall'importo complessivo massimo del contratto mediante variazione in diminuzione ai sensi dell'art. 106, comma 12, D.Lgs. n. 50/2016.
2. Ai sensi dell'art. 109 del Codice, fermo restando quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4°, del D.Lgs. 159/11, la Stazione Appaltante potrà recedere dal Contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti e del valore degli eventuali materiali esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo dei servizi e delle forniture non eseguite.
3. L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà recedere dal presente Contratto in ogni momento, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari rispetto agli effetti del recesso.
4. I materiali, il cui valore è riconosciuto dalla Stazione Appaltante a norma del precedente comma 1°, sono soltanto quelli già accettati dal Direttore

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

dell'Esecuzione, prima della comunicazione del preavviso di cui al successivo comma 4°.

5. L'esercizio del diritto di recesso sarà preceduto da una formale comunicazione all'Appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni solari, decorsi i quali la Stazione Appaltante prenderà in consegna i servizi e ne verificherà la regolarità.
6. L'Appaltatore dovrà rimuovere dai magazzini gli eventuali materiali non accettati dal Direttore dell'Esecuzione e dovrà mettere i magazzini a disposizione della Stazione Appaltante nel termine stabilito; in caso contrario lo sgombero sarà effettuato d'ufficio e a sue spese.
7. Ai sensi dell'art. 1, c. 13, del d.l. 6 luglio 2012, n. 95, conv. dalla l. 7 agosto 2012, n. 135, l'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva il diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite", quando "i parametri delle convenzioni stipulate da Consip s.p.a., ai sensi dell'art. 26, c. 1, della l. 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del predetto contratto, siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche, tale da rispettare il limite, di cui all'art. 26, c. 3, della l. 23 dicembre 1999, n. 488". Il decimo dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta, e l'ammontare netto dei lavori eseguiti.

### **Art. 25 (Normativa in tema di contratti pubblici e verifiche sui requisiti)**

1. L'Appaltatore riconosce e prende atto che l'esecuzione della prestazione è subordinata all'integrale ed assoluto rispetto della vigente normativa in tema di contratti pubblici.
2. Ai sensi dell'art. 30, comma 8°, del Codice, per quanto non espressamente previsto nel medesimo Codice e negli atti attuativi, alla fase di esecuzione del presente Contratto si applicano le disposizioni del codice civile.
3. L'Appaltatore garantisce l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice nonché la sussistenza e persistenza di tutti gli ulteriori requisiti previsti dalla legge e dal Contratto per il legittimo affidamento delle prestazioni e la loro corretta e diligente esecuzione, in conformità al presente Contratto e per tutta la durata del medesimo.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

4. L'Appaltatore assume espressamente l'obbligo di comunicare immediatamente all'Amministrazione Aggiudicatrice - pena la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. - ogni variazione rispetto ai requisiti di cui al comma precedente, come dichiarati ed accertati prima della sottoscrizione del Contratto.
5. L'Appaltatore prende atto che l'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva la facoltà, durante l'esecuzione del presente Contratto, di verificare, in ogni momento, la permanenza di tutti i requisiti di legge in capo al medesimo, al fine di accertare l'insussistenza degli elementi ostativi alla prosecuzione del presente rapporto contrattuale ed ogni altra circostanza necessaria per la legittima acquisizione delle prestazioni.
6. L'Amministrazione Aggiudicatrice eseguirà in corso di esecuzione le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'eventuale avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'Appalto. A tal fine il R.U.P. accerterà in corso d'opera che le prestazioni oggetto di contratto siano 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.

### **Art. 26 (Risoluzione del Contratto)**

1. Il presente Contratto potrà essere sottoposto a risoluzione nelle ipotesi previste dall'art. 108, comma 1°, del Codice e sarà in ogni caso sottoposto a risoluzione nelle ipotesi previste dall'art. 108, comma 2°, del Codice.
2. Quando il Direttore dell'Esecuzione accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al R.U.P. una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'Appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'Appaltatore, assegnando un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al R.U.P.. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la Stazione Appaltante, su proposta del R.U.P., dichiara risolto il Contratto.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

3. Qualora, al di fuori dei casi di cui al precedente comma 2°, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'Appaltatore rispetto alle previsioni del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione assegna a quest'ultimo un termine che, salvi i casi di urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni solari, entro i quali l'Appaltatore medesimo deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'Appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, la Stazione Appaltante risolve il Contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
4. In caso di risoluzione del Contratto l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative alle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto.
5. Il R.U.P. nel comunicare all'Appaltatore la determinazione di risoluzione del Contratto, dispone, con preavviso di 20 (venti) giorni, che il Direttore dell'Esecuzione curi la redazione dello stato di consistenza delle prestazioni già eseguite, l'inventario degli eventuali materiali e la relativa presa in consegna.
6. La commissione preposta alla verifica di conformità procede a redigere un verbale di accertamento tecnico e contabile con le modalità di cui al Codice. Con il verbale è accertata la corrispondenza tra quanto eseguito fino alla risoluzione del Contratto e ammesso in contabilità e quanto previsto nel Capitolato e negli altri documenti di gara nonché nelle eventuali perizie di variante; è altresì accertata la presenza di eventuali prestazioni, riportate nello stato di consistenza, ma non previste nel Capitolato e negli altri documenti di gara, né nelle eventuali perizie di variante.
7. Nei casi di cui ai precedenti commi 2° e 3°, in sede di liquidazione finale delle prestazioni riferita all'Appalto risolto, l'onere da porre a carico dell'Appaltatore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altra impresa i Servizi, ove la Stazione Appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110, comma 1°, del Codice.
8. Nei casi di risoluzione del Contratto dichiarata dalla Stazione Appaltante, l'Appaltatore deve provvedere allo sgombero delle aree di lavoro e relative pertinenze nel termine a tale fine assegnato dalla stessa Stazione Appaltante; in caso di mancato rispetto del termine assegnato, l'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà d'ufficio, addebitando all'Appaltatore i relativi oneri e spese.

### **Art. 27 (Clasole risolutive espresse)**

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

1. Il presente Contratto si risolverà, nelle forme e secondo le modalità previste dall'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:
  - a) cessazione dell'attività di impresa in capo all'Appaltatore;
  - b) mancata tempestiva comunicazione, da parte dell'Appaltatore verso l'Amministrazione Aggiudicatrice, di eventi che possano comportare in astratto, o comportino in concreto, la perdita della capacità generale a contrattare con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 80 del Codice e delle altre norme che disciplinano tale capacità generale;
  - c) carenza o perdita, in capo all'Appaltatore, della capacità generale a stipulare con la Pubblica Amministrazione, anche temporanea, ai sensi dell'art. 80 del Codice e delle altre norme che stabiliscono forme di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
  - d) violazione del requisito di correttezza e regolarità contributiva, fiscale e retributiva da parte dell'Appaltatore;
  - e) violazione delle norme in tema di sicurezza del lavoro e trattamento retributivo dei lavoratori dipendenti;
  - f) violazione dell'obbligo di segretezza su tutti i dati, le informazioni e le notizie comunque acquisite dall'Appaltatore nel corso o in occasione dell'esecuzione contrattuale;
  - g) violazione degli obblighi di condotta derivanti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, e dal «Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione Aggiudicatrice Nazionale della Previdenza Sociale, ai sensi dell'art. 54, comma 5°, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165»;
  - h) cessione parziale o totale del Contratto da parte dell'Appaltatore;
  - i) affidamenti di subappalti non preventivamente autorizzati dall'Amministrazione Aggiudicatrice;
  - j) esito negativo della verifica di conformità definitiva;
  - k) applicazione di penali, da parte della Stazione Appaltante, per ammontare superiore al 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, nel corso della durata del Contratto;
  - l) mancata cessazione dell'inadempimento e/o mancato ripristino della regolarità del Servizio entro il termine di 15 (quindici) giorni solari dalla contestazione intimata dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

2. Al verificarsi di una delle cause di risoluzione sopraelencate, l'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà all'Appaltatore la propria volontà di avvalersi della risoluzione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.
3. In tutti i casi di risoluzione del presente Contratto, imputabili all'Appaltatore, l'Amministrazione Aggiudicatrice procederà ad incamerare la cauzione prestata da quest'ultimo ai sensi dell'art. 103 del Codice. Ove non fosse possibile l'escussione della cauzione, l'Amministrazione Aggiudicatrice applicherà in danno dell'Operatore una penale di importo pari alla cauzione predetta. Resta salvo il diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti dall'Amministrazione Aggiudicatrice.
4. Nel caso di risoluzione, l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto.
5. L'Amministrazione Aggiudicatrice si avvarrà altresì della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti del Fornitore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative all'affidamento alla stipula e all'esecuzione del contratto sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 cp 318 cp 319 cp 319 bis cp 319 ter cp 319 quater 320 cp 322 cp 322 bis cp 346 bis cp 353 cp 353 bis cp.

### **Art. 28 (Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'Appaltatore o risoluzione del Contratto)**

1. In caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore, o di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 108 del Codice, ovvero di recesso dal Contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter, del D.Lgs. 159/11, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del Contratto, l'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni.
2. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

### **Art. 29 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari)**

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

1. L'Appaltatore si impegna alla stretta osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge del 13 agosto 2010, n. 136 (*"Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia"*) e del decreto-legge 187 del 12 novembre 2010 (*"Misure urgenti in materia di sicurezza"*), convertito con modificazioni della legge n. 217 del 17 dicembre 2010, e successive modifiche, integrazioni e provvedimenti di attuazione, sia nei rapporti verso l'Amministrazione Aggiudicatrice che nei rapporti con la Filiera delle Imprese.
2. In particolare, l'Appaltatore si obbliga:
  - a) ad utilizzare, ai fini dei pagamenti intervenuti nell'ambito del presente appalto, sia attivi da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice che passivi verso la Filiera delle Imprese, il conto corrente indicato all'art. 7;
  - b) a registrare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, verso o da i suddetti soggetti, sul conto corrente dedicato sopra menzionato;
  - c) ad utilizzare, ai fini dei movimenti finanziari di cui sopra, lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
  - d) ad utilizzare i suddetti conti correnti dedicati anche per i pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché per quelli destinati alla provvista di immobilizzazioni tecniche, per l'intero importo dovuto e anche se questo non sia riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi di cui all'art. 3, comma 1° della legge 136/10;
  - e) ad inserire o a procurare che sia inserito, nell'ambito delle disposizioni di pagamento relative al presente appalto, il codice identificativo di gara (CIG) attribuito alla presente procedura;
  - f) a comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice ogni modifica relativa ai dati trasmessi inerenti al conto corrente dedicato, e/o le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto entro il termine di 7 (sette) giorni dal verificarsi della suddetta modifica;
  - g) ad osservare tutte le disposizioni sopravvenute in tema di tracciabilità dei flussi finanziari, di carattere innovativo, modificativo, integrativo o attuativo della legge 136/10, e ad acconsentire alle modifiche contrattuali che si rendessero eventualmente necessarie o semplicemente opportune a fini di adeguamento.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

3. Per quanto concerne il presente appalto, potranno essere eseguiti anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale:
  - a) i pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, nonché quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa;
  - b) le spese giornaliere relative al presente Contratto di importo inferiore o uguale a € 1.500,00 (Euro millecinquecento/00 euro), fermi restando il divieto di impiego del contante e l'obbligo di documentazione della spesa;
  - c) gli altri pagamenti per i quali sia prevista per disposizione di legge un'esenzione dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.
4. Ove per il pagamento di spese estranee a commesse pubbliche fosse necessario il ricorso a somme provenienti dai conti correnti dedicati di cui sopra, questi ultimi potranno essere successivamente reintegrati mediante bonifico bancario o postale, ovvero mediante altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
5. Nel caso di cessione dei crediti derivanti dal presente appalto, ai sensi dell'art. 106, comma 13°, del Codice, nel relativo contratto dovranno essere previsti a carico del cessionario i seguenti obblighi:
  - a) indicare il CIG della procedura ed anticipare i pagamenti all'Appaltatore mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato;
  - b) osservare gli obblighi di tracciabilità in ordine ai movimenti finanziari relativi ai crediti ceduti, utilizzando un conto corrente dedicato.

### **Art. 30 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari nei contratti collegati al presente Appalto e in quelli della Filiera)**

1. In caso di sottoscrizione di contratti o atti comunque denominati con la Filiera delle Imprese, l'Appaltatore:
  - a) è obbligato ad inserire nei predetti contratti o atti gli impegni reciproci ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 136/10, come declinati al 2° comma dell'articolo precedente, opportunamente adeguati in punto di denominazione delle parti in ragione della posizione in Filiera;
  - b) qualora abbia notizia dell'inadempimento di operatori della Filiera delle Imprese rispetto agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'articolo precedente ed all'art. 3 della legge 136/10, sarà obbligato a darne immediata

comunicazione all'Amministrazione Aggiudicatrice e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente;

c) è obbligato ad inserire nei predetti contratti o atti gli impegni di cui alle precedenti lettere a) e b), opportunamente adeguati in punto di denominazione delle parti in ragione della posizione in Filiera, affinché tali impegni si estendano lungo tutta la Filiera stessa.

**Art. 31 (Lavoro e sicurezza)**

1. L'Appaltatore dichiara e garantisce che osserva ed osserverà per l'intera durata del Contratto, tutte le prescrizioni normative e contrattuali in materia di retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, infortuni, nonché in tema di adempimenti, prestazioni ed obbligazioni inerenti al rapporto di lavoro del proprio personale, secondo la normativa e i contratti di categoria in vigore, sia nazionali che di zona, stipulati tra le parti sociali comparativamente più rappresentative, e successive modifiche e integrazioni.
2. L'Appaltatore dichiara e garantisce che, nell'ambito della propria organizzazione e nella gestione a proprio rischio delle prestazioni oggetto del presente Contratto, si atterrà a tutte le prescrizioni vigenti in materia di sicurezza del lavoro, con particolare riferimento agli obblighi posti a suo carico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 81/08 e sue eventuali modifiche o integrazioni.
3. L'Appaltatore si obbliga verso l'Amministrazione Aggiudicatrice a far osservare la normativa in tema di lavoro, previdenza, assicurazioni, infortuni e sicurezza, di cui sopra, a tutti i propri eventuali subappaltatori.
4. L'Amministrazione Aggiudicatrice, in caso di violazione da parte dell'Appaltatore o del suo subappaltatore degli obblighi in materia di lavoro, previdenza e sicurezza, accertata da parte delle autorità, sospenderà ogni pagamento fino a che le predette autorità non abbiano dichiarato che l'Appaltatore si è posto in regola. Resta, pertanto, inteso che l'Appaltatore non potrà vantare alcun diritto per i mancati pagamenti in questione.
5. Analogamente, nel caso in cui venga accertato che l'Appaltatore non sia in regola rispetto ai versamenti contributivi, l'Amministrazione Aggiudicatrice sospenderà ogni pagamento sino alla regolarizzazione del debito contributivo dell'Appaltatore.
6. In caso di mancata regolarizzazione, l'Amministrazione Aggiudicatrice tratterà definitivamente le somme corrispondenti ai contributi omessi e relativi accessori, definitivamente accertati.

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

7. L'Appaltatore, prima dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto, è obbligato a indicare in apposito documento gli eventuali rischi specifici (o gli aggravamenti di quelli esistenti) che siano connessi all'esecuzione delle prestazioni.
8. Ai sensi dell'art. 105, comma 9°, del Codice prima dell'avvio dell'esecuzione, l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione Aggiudicatrice la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia dell'eventuale piano di sicurezza di cui al comma 17° del medesimo articolo, relativa sia ad esso Appaltatore che ai propri eventuali subappaltatori.
9. Ai sensi dell'art. 31, comma 4°, del D.L. 69/13, convertito in legge 90/13, l'Amministrazione Aggiudicatrice verificherà la regolarità contributiva dell'Appaltatore, mediante acquisizione d'ufficio del D.U.R.C., nei seguenti casi:
  - per il pagamento degli stati avanzamento delle prestazioni;
  - per il certificato di verifica di conformità;
  - per il pagamento del saldo finale.
10. Qualora tra la stipula del presente Contratto e il primo stato di avanzamento o accertamento delle prestazioni effettuate, ovvero tra due successivi stadi di avanzamento o accertamenti delle prestazioni effettuate, intercorra un periodo superiore a 120 (centoventi) giorni, l'Amministrazione Aggiudicatrice acquisisce un D.U.R.C. relativo all'Appaltatore e ai subappaltatori entro i trenta (30) giorni successivi alla scadenza dei predetti 120 (centoventi), fatta eccezione per il pagamento del saldo finale per il quale è in ogni caso necessaria l'acquisizione di un nuovo D.U.R.C..
11. Per il caso di pendenze contributive verso l'INPS e di mancata regolarizzazione delle medesime, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà trattenere definitivamente le somme relative a debiti contributivi, e relativi accessori, definitivamente accertati, rivalendosi in compensazione sulle somme da corrispondersi all'Appaltatore, alla stregua di quanto disposto dal successivo art. 24.
12. L'Appaltatore si impegna a garantire e tenere manlevato e indenne l'Amministrazione Aggiudicatrice da ogni controversia o vertenza che dovesse insorgere con i dipendenti propri e con quelli del subappaltatore, e da eventuali sanzioni irrogate all'Amministrazione Aggiudicatrice ai sensi dell'art. 36 della legge n. 300/70, provvedendo al puntuale pagamento di quanto ad esso dovuto e garantendo, pertanto, l'osservanza delle disposizioni di legge vigenti nei rapporti con i dipendenti di cui sopra.

13. Nel caso in cui dipendenti dell'Appaltatore o del subappaltatore, ai sensi delle disposizioni di legge, agissero direttamente nei confronti dell'Amministrazione Aggiudicatrice per inadempimenti imputabili all'Appaltatore e/o al suo subappaltatore, in ordine alla normativa in tema di lavoro, previdenza o sicurezza, l'Appaltatore sarà obbligato a costituirsi nel giudizio instaurato dai lavoratori quale garante dell'Amministrazione Aggiudicatrice, e a richiedere l'estromissione dell'Amministrazione Aggiudicatrice stessa, ai sensi degli artt. 108 e 109 c.p.c., provvedendo a depositare le somme eventualmente richieste dall'autorità giudiziaria ai fini dell'emissione del provvedimento di estromissione.
14. In tutte le ipotesi sopra previste, saranno integralmente a carico dell'Appaltatore le spese legali affrontate dall'Amministrazione Aggiudicatrice per resistere nei relativi giudizi, comprensive di diritti, onorari, spese vive e generali, oltre I.V.A. e C.P.A..

**Art. 32 (Intervento sostitutivo della Stazione Appaltante in caso di inadempienze contributive e retributive dell'Appaltatore o del subappaltatore)**

1. In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'Affidatario o del subappaltatore, impiegato nell'esecuzione del Contratto, la Stazione Appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, nei lavori, la cassa edile.
2. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquanta per cento); le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
3. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui al precedente comma 1°, il R.U.P. invita per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'Affidatario, a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni.
4. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la Stazione Appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'Affidatario del Contratto ovvero dalle

somme dovute al subappaltatore inadempiente, nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi del precedente art. 15.

**Art. 33 (Responsabili delle Parti e comunicazioni relative al Contratto)**

1. Quali soggetti responsabili dell'esecuzione del Contratto sono individuati il Dott. [...] In forza a questo Istituto in qualità di Direttore dell'Esecuzione, e il Dott. [...] in qualità di Referente Unico per l'Appaltatore.
2. Qualsiasi comunicazione relativa al Contratto sarà effettuata per iscritto a mezzo posta elettronica certificata (PEC) ai seguenti indirizzi:

**per l'Appaltatore**

[...]

Via [...], n. [...]

Alla c.a. [...],

PEC [...]

**per l'Amministrazione Aggiudicatrice**

INPS – Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Via Ciro il Grande, n., 21, 00144 - Roma

Alla c.a. del Dott. [...],

PEC

3. Le comunicazioni di carattere ufficiale potranno essere effettuate solo attraverso PEC. Le comunicazioni consegnate a mezzo PEC avranno efficacia dal momento della loro ricezione, attestata dagli strumenti elettronici.
4. Sarà facoltà di ciascuna Parte modificare in qualunque momento i responsabili e i recapiti di cui sopra, mediante comunicazione effettuata all'altra Parte.

**Art. 34 (Spese)**

1. Sono a totale ed esclusivo carico dell'Appaltatore le spese per la stipulazione del presente Contratto ed ogni relativo onere fiscale correlato, ivi comprese le spese di bollo e di copie ed escluse soltanto le tasse e imposte, a carico dell'Amministrazione Aggiudicatrice nelle percentuali di legge.

**Art. 35 (Foro competente)**

1. Per qualunque controversia inerente alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma, con esclusione di qualunque altro Foro eventualmente concorrente.

**Art. 36 (Trattamento dei dati personali e riservatezza delle informazioni)**

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 («*Codice in materia di Protezione dei Dati Personali*»), in relazione ai dati personali il cui conferimento è richiesto ai fini della gara e dell'esecuzione del Servizio, si precisa che:
  - a) titolare del trattamento è l'Istituto Nazionale Previdenza Sociale – INPS. Incaricato del trattamento è [...] in qualità di R.U.P.;
  - b) il trattamento dei dati avviene ai soli fini dello svolgimento della procedura e per i procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti, nel rispetto del segreto aziendale e industriale;
  - c) il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni, o del complesso di operazioni, di cui all'art. 4, comma 1°, lettera a), del Decreto Legislativo n. 196/03, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o automatizzati, e comunque mediante procedure idonee a garantirne la riservatezza, poste in essere dagli incaricati al trattamento di dati personali a ciò autorizzati dal titolare del trattamento;
  - d) i dati personali conferiti, anche giudiziari, il cui trattamento è autorizzato, sono gestiti in misura non eccedente e comunque pertinente ai fini dell'attività sopra indicata, e l'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferirli comporta l'impossibilità di partecipazione alla gara stessa;
  - d) i dati possono essere portati a conoscenza degli incaricati autorizzati dal titolare e dei componenti della commissione di gara, possono essere comunicati ai soggetti verso i quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o regolamento, o a soggetti verso i quali la comunicazione sia necessaria in caso di contenzioso;
  - e) i dati non verranno diffusi, salvo quelli per i quali la pubblicazione sia obbligatoria per legge;
  - f) l'interessato che abbia conferito dati personali può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del predetto Decreto Legislativo n. 196/03.
2. L'Appaltatore è consapevole che l'esecuzione del Servizio potrebbe comportare la conoscenza di dati e informazioni sensibili e/o riservate di titolarità dell'Amministrazione Aggiudicatrice o dell'utenza pubblica che fruisce dei servizi

## CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia - Lotto 1

della medesima. L'Appaltatore si impegna, dunque, a mantenere il massimo riserbo e segreto sui dati e le informazioni di cui dovesse venire a conoscenza per effetto o semplicemente in occasione dell'esecuzione del proprio incarico, a non divulgarli in qualsiasi modo o forma, e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari per l'esecuzione del Contratto.

3. L'Appaltatore si obbliga a rispettare le disposizioni del D.Lgs. 196/03 e dei successivi provvedimenti regolamentari ed attuativi, e ad adottare tutte le misure di salvaguardia prescritte e ad introdurre quelle altre che il Garante dovesse disporre. Altresì, si impegna a rispettare nel tempo tutta la normativa emessa dall'Amministrazione Aggiudicatrice, anche laddove risulti maggiormente restrittiva e vincolante rispetto a quella prevista dalla normativa vigente.
4. L'Appaltatore sarà responsabile per l'esatta osservanza di tali obblighi di riservatezza e segreto da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.
5. La persona fisica preposta presso l'Appaltatore alle attività di cui al presente articolo, e rivestente espressamente la qualifica di Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, è nominata attraverso l'atto di designazione di cui all'allegato E del presente Contratto.
6. Fatta salva ogni responsabilità in capo al predetto, sarà facoltà dell'Appaltatore provvedere alla sua sostituzione in corso di esecuzione del Servizio, mediante una nuova e formale designazione con l'utilizzo dello schema allegato.

### **Art. 37 (Varie)**

1. Il presente Contratto è regolato dalla Legge Italiana.
2. Il presente Contratto ed i suoi allegati costituiscono l'integrale manifestazione di volontà negoziale delle Parti. L'eventuale invalidità o inefficacia di una delle clausole del presente Contratto sarà confinata alla sola clausola invalida o inefficace, e non comporterà l'invalidità o l'inefficacia del Contratto nella sua interezza.
3. Eventuali omissioni o ritardi delle Parti nel pretendere l'adempimento di una prestazione cui abbiano diritto non costituiranno rinuncia al diritto a conseguire la prestazione stessa.
4. Ogni modifica successiva del Contratto dovrà essere stabilita per iscritto.
5. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alle previsioni del Disciplinare di Gara e del Capitolato, alle disposizioni normative in tema di

CONTRATTO

Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1

appalti pubblici, alle previsioni del codice civile ed alla normativa comunque applicabile in materia.

6. Le eventuali modifiche alla normativa in sede di esecuzione dei contratti pubblici, aventi carattere sopravvenuto rispetto alla stipula del presente Contratto, non modificheranno la disciplina contrattuale qui contenuta, salvi i casi di espressa retroattività di tali nuove sopravvenienze.

Letto, confermato e sottoscritto.

Roma, \_\_\_\_\_

L'APPALTATORE

INPS

EQUITALIA

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del codice civile, l'Appaltatore dichiara di avere preso visione e di accettare espressamente le disposizioni contenute nei seguenti articoli del Contratto: Art. 1 (Definizioni), Art. 2 (Valore giuridico delle premesse e degli allegati), Art. 3 (Oggetto del Contratto), Art. 4 (Durata, decorrenza del contratto ed eventuali rinnovi), Art.5 (Modalità generali di esecuzione del Servizio); Art. 6 (Governance dell'esecuzione contrattuale), Art. 7 (Obblighi di riservatezza), Art. 8 (Obblighi dell'Appaltatore), Art. 9 (Corrispettivi e modalità di pagamento), Art. 10 (Revisione del corrispettivo), Art. 11 (Responsabilità dell'Appaltatore e garanzie), Art. 12 (Ambito e modalità di esecuzione del servizio) Art. 13 (Brevetti industriali e diritti d'autore), Art. 14 (Proprietà dei prodotti), Art. 15 (Avvio dell'esecuzione del Contratto); Art. 16 (Sospensione dell'esecuzione del Contratto), Art. 17 (Certificato di ultimazione delle prestazioni), Art. 18 (Modifica del Contratto durante il periodo di efficacia), Art. 19 (Tempi e modi della verifica di conformità delle prestazioni acquisite), Art. 20 (Penali), Art. 21 (Monitoraggio), Art. 22 (Adempimenti a carico del fornitore prima della scadenza del contratto), Art. 23 (Divieto di cessione del Contratto e subappalto), Art. 24 (Recesso), Art. 25

**CONTRATTO**

*Per la fornitura di servizi e soluzioni di Contact Center multicanale dell'INPS e di Equitalia -  
Lotto 1*

(Normativa in tema di contratti pubblici e verifiche sui requisiti), Art. 26 (Risoluzione del Contratto), Art. 27 (Clausole risolutive espresse), Art. 28 (Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'Appaltatore o risoluzione del Contratto), Art. 29 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari), Art. 30 (Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari nei contratti collegati al presente Appalto e in quelli della Filiera); Art. 31 (Lavoro e sicurezza), Art. 32 (Intervento sostitutivo della Stazione Appaltante in caso di inadempienze contributive e retributive dell'Appaltatore o del subappaltatore), Art. 33 (Responsabili delle Parti e comunicazioni relative al Contratto), Art. 34 (Spese), Art. 35 (Foro competente), Art. 36 (Trattamento dei dati personali e riservatezza delle informazioni), Art. 37 (Varie).

Roma, \_\_\_\_\_

IL FORNITORE

\_\_\_\_\_