

## ACCORDO DI SERVIZIO QUADRO

tra

**L'INPS – ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE** (Codice Fiscale n. 80078750587, Partita IVA n. 02121151001), con sede in Roma, Via Ciro il Grande, n. 21, C.A.P. 00144, nella persona del Prof. Pasquale Tridico, in qualità di Presidente

(a seguire, anche «**INPS**» o «**Istituto**»)

e

**INPS SERVIZI S.P.A.** (Codice Fiscale 06553251007), con sede in Roma, Viale Aldo Ballarin. n. 42, C.A.P. 00142, nella persona del Prof. Mario Esposito, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione della Società

(a seguire, anche «**INPS Servizi**» o «**Società**»)

(a seguire collettivamente indicati come le «**Parti**»)

### **Premesso**

- a) che con Determinazione n. RS30/176/2017 dell'8 maggio 2017, l'Istituto ha indetto una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 (a seguire, anche «**Procedura**»), suddivisa in tre lotti (a seguire, anche «**Lotti**»), volta all'affidamento di:
- Lotto 1: erogazione di soluzioni e servizi di Contact Center Multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS e di Agenzia delle Entrate – Riscossione (ex Equitalia);
  - Lotto 2: servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del servizio di Contact Center Multicanale;
  - Lotto 3: servizi continuativi di monitoraggio del servizio di Contact Center Multicanale erogato dall'appaltatore del Lotto 1 e dall'appaltatore del Lotto 2;
- b) che con Determinazione n. 131 del 13 marzo 2019, l'Istituto, sulla base degli esiti della Procedura ha aggiudicato i lotti di cui sopra come segue:
- Lotto 1: RTI costituito dalla mandataria RTI Comdata S.p.A. e dalle mandanti Network Contacts S.r.l.- Telesurvey Italia S.r.l.;
  - Lotto 2: RTI costituito dalla mandataria Indra Italia S.p.A. e dalle mandanti Accenture S.p.A.

e Consorzio Reply Public Sector;

- Lotto 3: RTI costituito dalla mandataria Present S.p.A. e dalla mandante Research Hub (già Pragma S.r.l.);
- c) che i contratti sottoscritti con i menzionati aggiudicatari (a seguire, anche «**Contratti**»), di durata biennale, e con facoltà di rinnovo per un ulteriore anno, hanno vigenza dal 1° dicembre 2019 al 30 novembre 2021;
- d) che, a seguito di esercizio dell'opzione di rinnovo da parte dell'INPS, i contratti sottoscritti dall'Istituto con gli RTI andranno a scadenza in data 30 novembre 2022;
- e) che l'art. 5-bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128, rubricato «*Internalizzazione del contact center multicanale dell'INPS*», prevede, al comma 1, che «*In considerazione della necessità di internalizzare i servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), per promuovere la continuità nell'erogazione dei servizi e per tutelare la stabilità occupazionale del personale ad essi adibito, tenuto conto dell'esigenza di valorizzare le competenze dallo stesso maturate, anche in ragione dell'assenza dei relativi profili professionali nelle piante organiche dell'INPS, alla società Italia Previdenza - Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI) Spa, interamente partecipata dall'INPS, sono altresì affidate le attività di contact center multicanale verso l'utenza (CCM) nel rispetto delle disposizioni nazionali ed europee in materia di in house providing, alla scadenza naturale dei contratti in essere nell'ambito delle stesse attività*»;
- f) che il comma 2 del citato art. 5-bis prevede la ridenominazione di "Società Italia Previdenza - Società Italiana di servizi per la previdenza integrativa S.p.A. (SISPI)" in "INPS Servizi S.p.A.";
- g) che la società Italia Previdenza - SISPI S.p.A. è stata costituita il 26 marzo 2001, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 21 aprile 1993, n. 124 e che il capitale sociale della stessa, inizialmente sottoscritto dall'INPS per il 65% e dall'IPOST per il 35%, risulta attualmente detenuto dall'Istituto al 100% a seguito della soppressione dell'IPOST, disposta dall'art. 7 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122;
- h) che nell'assemblea straordinaria tenutasi il 31 luglio 2017 sono state deliberate modifiche allo Statuto di SISPI S.p.A., anche al fine di adeguare lo stesso alle previsioni di cui al decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 «*Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica*» così come modificato dal decreto legislativo 16 giugno 2017, n. 100 con particolare riferimento alla sua qualificazione come società "in house" ai sensi dell'art. 16 del suddetto D. Lgs. 175/2016;
- i) che a seguito della domanda trasmessa dall'Istituto in data 22 novembre 2018, l'ANAC ha concluso con esito positivo, in data 25 ottobre 2019, il procedimento di iscrizione dell'Istituto nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società "in house", ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50;
- j) che con deliberazione n. 64 del 5 maggio 2021, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha apportato allo statuto della Società le modifiche di cui all'art. 5-bis del citato decreto legge 3

settembre 2019, n. 101, provvedendo a modificare la denominazione ("INPS Servizi S.p.A." in luogo di "Italia Previdenza- SISPI S.p.A."), l'oggetto sociale nonché introdurre il Consiglio di Amministrazione in luogo dell'Amministratore Unico;

- k) che nell'Assemblea straordinaria e ordinaria di S.I.S.P.I S.p.A., tenutasi in data 11 giugno 2021, sono stata approvate le modifiche allo Statuto societario, il bilancio dell'esercizio 2020, nonché nominati i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale;
- l) che lo Statuto di INPS Servizi, al punto 4.1, prevede che «*La Società opera secondo le modalità proprie degli affidamenti diretti rispondenti al modello c.d. "in house", attraverso specifici accordi di servizio. Il socio pubblico esercita sulla Società un "controllo analogo" a quello esercitato sui propri servizi, sia di natura preventiva che successiva, sugli obiettivi strategici e sulle loro modalità di attuazione*»;
- m) al fine di dare esecuzione all'art. 5-bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128 è necessario procedere alla stipulazione di appositi accordi di servizio tra INPS e INPS Servizi, per l'affidamento da parte del primo alla seconda delle attività di cui alla suddetta disposizione e per la regolamentazione dei relativi rapporti anche con riferimento a quelle strumentali e funzionali alla attivazione dei servizi di Contact Center Multicanale (CCM);
- n) che, in considerazione:

- i) della circostanza che INPS Servizi, allo stato attuale, dispone di una struttura organizzativa in ogni suo aspetto configurata e dimensionata con riferimento al suo scopo sociale così come individuato prima delle modifiche stabilite con la cit. deliberazione n. 64 del 5 maggio 2021;

- ii) INPS Servizi deve, pertanto, dotarsi di una nuova e più articolata struttura organizzativa che sia adeguata alla assunzione della commessa che INPS deve affidarle in forza dell'art. 5-bis cit.;

le Parti ritengono opportuno stipulare un primo Accordo Quadro contenente le previsioni generali e il programma al quale esse dovranno altresì attenersi per la definizione e stipulazione dei successivi Accordi attuativi indicati nel seguito anche come "Contratti Attuativi di Servizio" o "Contratti Attuativi" o "Contratti di Servizio" o "Contratti"), necessari affinché i rispettivi interessi siano soddisfatti conformemente al disposto del cit. art. 5-bis e con ciò alla disciplina dei rapporti di partecipazione sociale e del c.d. *in house providing*;

- o) che il testo del presente Accordo quadro è stato oggetto di apposita deliberazione del Consiglio di Amministrazione di INPS (deliberazione n. 170 del 24 novembre 2021) e del Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi (deliberazione n. 26 del 6 dicembre 2021);
- p) che ai fini di cui sopra, INPS ha proceduto alla trasmissione ad ANAC della domanda di iscrizione dell'Istituto nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società "in house", ai sensi dell'art. 192 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e delle Linee guida ANAC n. 7.

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

**convengono e stipulano quanto segue**

#### **Art. 1**

***(Valore giuridico delle premesse e degli allegati)***

1. Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

#### **Art. 2**

***(Oggetto dell'Accordo e sottoscrizione dei Contratti di Servizio)***

1. Il presente Accordo di Servizio Quadro definisce e disciplina i rapporti tra INPS e la Società, per l'erogazione dei servizi previsti dall'art. 5-bis del D.L. n. 101/2019., relativi all'avvio e allo svolgimento di servizi di Contact Center Multicanale (CCM).
2. Per il perseguimento delle finalità e degli scopi dell'affidamento *in house*, le Parti convengono che i reciproci rapporti saranno disciplinati dalle previsioni generali contenute nel presente Accordo, che costituiranno il quadro regolatorio di riferimento applicabile ai **singoli Contratti Attuativi di servizio che saranno sottoscritti dalle Parti medesime per l'attivazione delle singole prestazioni.**
3. Il presente Accordo è volto a disciplinare i seguenti aspetti, con riferimento alle attività di cui al precedente comma 1:
  - a) descrizione quali-quantitativa delle attività di CCM che INPS Servizi dovrà espletare;
  - b) impegno al finanziamento delle operazioni necessarie all'avvio della attività di CCM in capo a INPS Servizi;
  - c) corrispettivi annuali a remunerazione delle attività oggetto di affidamento ad INPS Servizi.
4. Le Parti stabiliscono che i servizi da erogarsi da parte di INPS Servizi saranno attivati di volta in volta mediante sottoscrizione di appositi Contratti di servizio.

#### **Art. 3**

***(Dotazione finanziaria di INPS Servizi e remunerazione per i servizi di CCM)***

1. L'INPS, sulla base del Budget finanziario di cui al successivo articolo 4, e previa valutazione dei relativi contenuti e delle risultanze, si impegna a dotare INPS Servizi delle risorse necessarie a far fronte al suo fabbisogno.
2. La misura e **le modalità di remunerazione delle attività prestate da INPS Servizi saranno fissate negli specifici Contratti di Servizio**, fermo restando che, allo stato, sulla base dei servizi erogati di cui ai Contratti aggiudicati con Determinazione n. 131 del 13 marzo 2019, **la misura annuale massima per la remunerazione complessiva** dei Servizi di CCM, comprensiva in particolare delle attività degli operatori telefonici, delle spese di traffico telefonico e delle spese

per lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi informativi, non potrà eccedere l'importo di € 103.865.000,00, IVA inclusa.

3. La remunerazione dei servizi stabilita dai Contratti Attuativi potrà essere costituita da una o più delle seguenti voci:
  - a) pagamento del corrispettivo calcolato sulla base delle prestazioni effettuate e delle tariffe concordate, comprese le attività di monitoraggio, controllo e reportistica;
  - b) rimborso di costi sostenuti dalla Società;
  - c) messa a disposizione di beni strumentali nei confronti della Società;
  - d) erogazione di servizi in favore della Società.
4. INPS Servizi procederà a rendicontare analiticamente a INPS le attività svolte, mediante trasmissione di una dettagliata relazione mensile che descriva le attività svolte nel periodo di riferimento e ne riporti il relativo stato di avanzamento. La fatturazione avrà cadenza trimestrale.
5. I pagamenti saranno effettuati da INPS entro 60 (sessanta) giorni dall'emissione di apposita fattura, mediante accredito sul/i rapporto/i di conto corrente intestato/i intestato a INPS Servizi.

#### **Art. 4**

##### ***(Attività funzionali allo start up operativo)***

1. A partire dalla sottoscrizione del presente Accordo, INPS Servizi dovrà realizzare le attività di cui al presente articolo, necessarie a garantire l'avvio della gestione da parte della Società entro e non oltre il 1/12/2022, dei servizi relativi al CCM di cui ai citati Lotti 1, 2, 3 in vista della scadenza dei relativi Contratti.
2. Ai fini di cui sopra:
  - la Società medesima si impegna a definire, entro 90 (novanta) giorni dalla stipula del presente Accordo, un Piano industriale che dovrà contenere anche un cronoprogramma delle attività da svolgere coerente con la scadenza di cui al comma 1, e che sarà sviluppato con riferimento alle specifiche linee attività di seguito elencate:
    - A. Determinazione dell'assetto organizzativo e modello di servizio di INPS Servizi;
    - B. Identificazione degli asset immobiliari;
    - C. Presa in carico dei servizi ICT;
    - D. Reclutamento di nuove risorse da parte di INPS Servizi, ai sensi dei commi 1 e 4 dell'art. 5-bis, D.L. 101/2019. Al fine di assicurare il tempestivo avvio della gestione del CCM da parte di Inps Servizi, nelle more dell'esecuzione delle attività di adeguamento organizzativo e nel rispetto delle modalità previste dalle disposizioni legislative vigenti in materia, INPS si impegna fornire a INPS Servizi adeguato supporto per il

reclutamento e la formazione del personale necessario per la gestione delle attività in fase di avvio;

E. Predisposizione di un *budget* finanziario su un orizzonte triennale con evidenza del fabbisogno delle risorse per il finanziamento dell'attività;

3. Nel rispetto dei tempi indicati nel Piano, INPS Servizi si impegna a:

**A. con riferimento alla *Determinazione dell'assetto organizzativo e modello di servizio di INPS Servizi S.p.A.*:**

- a.1) assicurare l'erogazione dei servizi di Contact Center Multicanale, in linea con il modello offerto nell'attuale servizio di CCM - anche alla luce di quanto specificato nell'ambito della scheda di «*Descrizione quali-quantitativa dell'attuale servizio CCM*», allegata al presente Accordo - attraverso la previsione di specifiche funzioni dedicate, da un lato, allo svolgimento delle attività del CCM - integrate con i servizi di *front end* e *middle back-end* dell'Istituto - nonché alla pianificazione operativa della turnazione del personale e relativa formazione e, dall'altro, al monitoraggio complessivo della qualità del servizio e alla gestione del sistema della conoscenza;
- a.2) assicurare l'integrazione e la successiva evoluzione dei servizi di CCM in linea con il sistema di CRM dell'INPS, con ogni eventuale conseguente necessità di adeguamento finanziario.
- a.3) definire una funzione IT che sia strutturata in modo da garantire la presa in carico e la gestione dell'infrastruttura tecnologica e del parco applicativo necessario allo svolgimento delle attività di CCM; nello specifico, la struttura dovrebbe poter garantire il presidio delle aree funzionali previste nell'attuale servizio di CCM;
- a.4) identificare tutte le altre funzioni operative (es. per la gestione amministrativa, delle risorse umane, della programmazione economica, degli acquisiti, della logistica, ecc.);

**B. con riferimento all'*Identificazione degli asset immobiliari*:**

- b.1) valutare differenti soluzioni, secondo i criteri della convenienza economica e dell'efficacia e dell'efficienza - ivi comprese indagini di mercato e/o un'interlocuzione con gli attuali operatori del contratto di CCM al fine di verificare il possibile utilizzo dei siti attualmente in uso - da effettuare senza ritardo entro i tempi individuati nel Piano e in coerenza con la scadenza finale di cui al comma 1 del presente articolo.

**C. con riferimento alla *Presa in carico dei servizi ICT*:**

- c.1) prendere in gestione da Inps gli *asset* infrastrutturali necessari al funzionamento del CCM, unitamente ai servizi di manutenzione e conduzione dei relativi sistemi *hardware* e *software*;
- c.2) dotarsi delle competenze necessarie a presidiare le aree funzionali *ICT Demand & Governance, ICT Development & Application Maintenance, ICT Operation*;

- c.3) prevedere la definizione ed esecuzione delle procedure di presa in carico delle licenze *Software*, messe a disposizione da Inps, che saranno gestite da INPS Servizi, nonché la definizione delle procedure interne per la stipula dei contratti e il pagamento dei canoni di manutenzione. (Qualora tali voci di spesa (licenze e contratti di manutenzione) non fossero comprese nei Lotti assegnati a INPS Servizi si dovrà provvedere al finanziamento degli stessi attraverso voci di spesa specifiche e qui non definite.) Di seguito si elencano le principali licenze: Genesys, Siebel, Zetafax, QlikView, prodotti e componenti per la *security* dei sistemi centrali, periferici e di rete, Autonomy, Interactive Media;
  - c.4) predisporre un piano di presa in carico e di gestione degli *asset* infrastrutturali del CCM di base di proprietà dell'INPS, tenuto conto del piano di trasferimento elaborato dall'appaltatore uscente, che definisca le modalità del passaggio degli asset e le responsabilità specifiche. Il piano di presa in carico dovrà precisare che la Società INPS Servizi sarà responsabile delle attività di installazione e configurazione e manutenzione, garantendo la piena continuità operativa del servizio. A tal fine, la stessa dovrà prendere in carico ed esercire i seguenti sistemi: primario, *business continuity*, *disaster recovery*;
  - c.5) avvalersi degli strumenti di approvvigionamento nelle disponibilità delle Pubbliche Amministrazioni, quali convenzioni e accordi quadro Consip, per l'acquisizione dei servizi di connettività, linee telefoniche, reti locali e postazioni di lavoro, per ciascuno dei siti preposti all'erogazione del servizio operatori;
  - c.6) identificare, congiuntamente con INPS, i "*Service Level Agreement*" - che saranno formalizzati all'interno del Contratto di Servizio che sarà sottoscritto dalle Parti - al fine di garantire l'efficacia ed efficienza dell'erogazione delle attività di supporto specialistico, di sviluppo e gestione applicativa, di conduzione e gestione sistemistica di tutte le applicazioni INPS delle quali si avvarrà INPS Servizi e che saranno meglio definite nei Contratti Attuativi.
- D.** con riferimento al **Reclutamento di nuove risorse da parte di INPS Servizi S.p.A., ai sensi dei commi 1 e 4 dell'art. 5-bis, D.L. 101/2019**, procedere al reclutamento di nuove risorse per il servizio operatori e per servizi necessari al funzionamento di INPS Servizi, tramite procedura di selezione pubblica ~~del~~ come chiarito dal Coordinamento generale legale dell'INPS con parere n. 5693 del 19 marzo 2021, sulla base del fabbisogno necessario a garantire la gestione da parte della Società e la continuità al servizio di CCM, tenendo conto anche delle future variazioni e implementazioni, nel rispetto dei principi, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'articolo 35, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- E.** con riferimento al **Budget finanziario**, predisporre un *budget* finanziario su un orizzonte triennale idoneo a valutare l'andamento economico e finanziario previsionale stimato della Società e a consentire la rilevazione del fabbisogno necessario per la copertura dei costi iniziali di *start up* e di investimento, nonché per l'anticipazione della remunerazione dei fattori produttivi rispetto all'incasso dei corrispettivi delle prestazioni svolte, con separata evidenza delle fonti di finanziamento.

## **Art. 5**

### ***(Modalità di esecuzione)***

1. INPS Servizi si impegna ad eseguire le prestazioni richieste con la dovuta diligenza e secondo le direttive che INPS impartirà nei modi e con le forme di cui allo Statuto della Società, nonché nel pieno rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche, delle procedure e della metodologia e degli *standard* qualitativi stabiliti nel presente Accordo e nei Contratti Attuativi.
2. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nei Contratti Attuativi. INPS Servizi sarà in ogni caso tenuta 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 di INPS Servizi tutti gli oneri e rischi relativi alle prestazioni oggetto del presente Accordo, 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, anche se sopravvenute, resteranno ad esclusivo carico di INPS Servizi, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo e/o con la dotazione finanziaria prevista nel presente Accordo e/o nei Contratti Attuativi.
5. La Società si impegna espressamente a:
  - a) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, idonei a consentire a INPS di monitorare la conformità dei servizi alle previsioni del presente Accordo;
  - 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 da INPS, nell'adempimento delle proprie prestazioni;
  - d) comunicare tempestivamente a INPS 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 oggetto di affidamento;
  - e) dare immediata comunicazione di ogni circostanza che possa interferire sull'esecuzione delle attività di cui al presente Accordo.

## **Art. 6**

### ***(Durata)***



1. Il presente Accordo ha una durata pari a 36 (trentasei) mesi, naturali e consecutivi, con decorrenza dalla data di sottoscrizione dello stesso e potrà essere rinnovato per un ulteriore triennio con scambio di comunicazioni scritte secondo le modalità di cui al successivo articolo 12.

## **Art. 7**

### ***(Responsabilità per l'esecuzione delle prestazioni)***

1. INPS Servizi dovrà adempiere secondo buona fede, diligenza e a regola d'arte a tutte le obbligazioni assunte con il presente Accordo e con i Contratti Attuativi, 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 Accordo.
3. Nel corso dell'esecuzione delle prestazioni, INPS Servizi assume la responsabilità civile e amministrativa e dovrà manlevare e tenere indenne INPS da qualsivoglia responsabilità verso i terzi in genere, gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni, che siano conseguenti a ritardi, manchevolezze, negligenze di INPS Servizi o delle imprese o soggetti da quest'ultimo incaricati, nell'esecuzione degli obblighi assunti e in genere in ogni adempimento previsto dal presente Accordo.
4. La Società assume la responsabilità per danni diretti e/o indiretti subiti dall'Istituto e/o terzi che trovino causa o occasione nelle prestazioni contrattuali, e nella mancata o ritardata esecuzione a regola d'arte delle stesse, manlevando INPS da eventuali pretese, sia giudiziarie che stragiudiziali, avanzate verso l'Istituto medesimo.
5. INPS Servizi si obbliga, comunque, a provvedere, a cura e a carico propri e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al D.Lgs. n. 81/2008, la completa sicurezza e l'incolumità delle persone addette ai servizi e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura, alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose durante l'esecuzione dell'Accordo, assumendo a proprio carico tutte le misure, comprese le opere provvisorie ed esonerando di conseguenza, INPS da ogni e qualsiasi responsabilità con riferimento ai rischi relativi all'esercizio dell'attività svolta.

## **Art. 8**

### ***(Penali)***

1. Le Parti convengono che gli specifici livelli minimi di servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei suddetti livelli saranno descritti nei singoli Contratti Attuativi.
2. Secondo i principi generali, le penali saranno applicate solo nel caso in cui il ritardo o l'inadempimento siano imputabili ad INPS Servizi.

3. INPS Servizi prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste non preclude il diritto dell'Istituto di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

## **Art. 9**

### ***(Disposizioni in materia di protezione dei dati personali e riservatezza delle informazioni)***

1. In relazione agli obblighi di trattamento dei dati previsti dalla normativa di riferimento, le Parti, per quanto di rispettiva competenza, si obbligano:
  - a) ad osservare e rispettare le disposizioni del Regolamento UE 679/2016, e dei corrispondenti e successivi provvedimenti regolamentari ed attuativi, ivi incluse tutte le successive modifiche e integrazioni;
  - b) ad osservare e rispettare le disposizioni del D.Lgs. 196/03, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, ivi incluse tutte le successive modifiche e integrazioni;
  - c) ad adottare tutte le misure di salvaguardia prescritte dalla normativa sopra citata;
  - d) ad introdurre le ulteriori misure di salvaguardia che il Garante dovesse disporre.
2. In merito a quanto sopra, si precisa che la qualifica di titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti sarà assunta da INPS, in conformità alle previsioni di cui al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e al D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy).
3. Il titolare procederà a conferire a INPS Servizi la nomina di Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28, parr. 2 e 4, del Regolamento UE 2016/679, in concomitanza all'effettivo affidamento di servizi nei quali INPS Servizi assuma il compito di gestire dati personali dell'Istituto e/o degli utenti per conto del titolare.
4. Ciascuna Parte, in caso di mancato o inesatto adempimento rispetto ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, dovrà manlevare l'altra Parte da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, diretta o indiretta, subita dalla prima Parte medesima o da terzi, anche con riferimento ai rapporti con gli utenti e/o ad eventuali sanzioni che dovessero essere irrogate dalle competenti Autorità.
5. Le Parti sono consapevoli che l'esecuzione dei servizi potrebbe comportare la conoscenza di dati e informazioni sensibili e/o riservate e/o particolari di titolarità dell'altra Parte, degli utenti o di soggetti terzi. Ciascuna Parte si impegna dunque a mantenere il massimo riserbo e segreto su dati e/o informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, 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 presente Accordo e dei Contratti Attuativi.
6. Ciascuna Parte si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a trattare le predette informazioni con la massima riservatezza, evitando ogni utilizzo di esse per scopi diversi,

estranei o contrari a quelli strettamente necessari per l'esecuzione del presente Accordo e dei Contratti Attuativi.

7. Ciascuna Parte sarà responsabile per l'esatta osservanza di tali obblighi di riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori e di ogni altra persona che per ragioni del proprio ufficio venga a conoscenza delle informazioni riservate in questione.
8. INPS Servizi si impegna a sostenere direttamente ogni e qualsiasi onere e spesa conseguente, anche a titolo di corrispettivo, rimborso, contributo o imposta, derivante dal presente articolo, dovendosi intendere che tali eventuali oneri, spese, corrispettivi, contributi, imposte e quant'altro sono integralmente compresi e coperti dal contributo previsto nel presente Accordo e/o nei Contratti di Servizio.
9. E' fatto divieto assoluto a INPS Servizi di utilizzare i dati per scopi diversi da quelli previsti dal presente Accordo e dai Contratti Attuativi, nonché da quelli consentiti dalla normativa vigente in materia di consultazione delle banche dati, con particolare riferimento alla tutela della riservatezza delle persone. INPS Servizi assicura, altresì, che i dati medesimi non saranno divulgati, comunicati, ceduti a terzi, né in alcun modo riprodotti.
10. INPS Servizi sarà responsabile per l'esatta osservanza di tali obblighi di riservatezza e segreto da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.
11. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, il titolare provvederà a mettere a disposizione degli utenti un'apposita informativa al trattamento dei dati personali, provvedendo ad aggiornarla in corso di gestione dei servizi.

## **Art. 10**

### ***(Lavoro e sicurezza)***

1. INPS Servizi garantisce che osserva ed osserverà per l'intera durata dell'Accordo, 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. INPS Servizi garantisce che, nell'ambito della propria organizzazione e nella gestione a proprio rischio delle prestazioni oggetto del presente Accordo, 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. 81/2008 e sue eventuali modifiche o integrazioni.
3. INPS Servizi si obbliga verso l'Istituto a far osservare la normativa in tema di lavoro, previdenza, assicurazioni, infortuni e sicurezza.
4. INPS Servizi si impegna a garantire e tenere manlevato e indenne INPS da ogni controversia o vertenza che dovesse insorgere con i dipendenti propri e da eventuali sanzioni irrogate a INPS ai sensi dell'art. 36 della legge n. 300/70, provvedendo al puntuale pagamento di quanto dovuto

e garantendo, pertanto, l'osservanza delle disposizioni di legge vigenti nei rapporti con i dipendenti.

5. Nel caso in cui dipendenti di INPS Servizi, ai sensi delle disposizioni di legge, agissero direttamente nei confronti di INPS per inadempimenti imputabili a INPS Servizi, in ordine alla normativa in tema di lavoro, previdenza o sicurezza, INPS Servizi sarà obbligato a costituirsi nel giudizio instaurato dai lavoratori quale garante di INPS, e a richiedere l'estromissione di INPS stesso, 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.
6. In tutte le ipotesi sopra previste, saranno integralmente a carico di INPS Servizi, le spese legali affrontate da INPS per resistere nei relativi giudizi, comprensive di diritti, onorari, spese vive e generali, oltre I.V.A. e C.P.A..

## **Art. 11**

### ***(Responsabili delle Parti e comunicazioni relative all'Accordo)***

1. **Quale soggetto responsabile dell'esecuzione dell'Accordo sono individuati per l'INPS il Dott. Diego De Felice e per la Società il Dott. Paolo Tazzioli.**
2. Qualsiasi comunicazione relativa all'Accordo sarà effettuata per iscritto, a mezzo PEC, ai seguenti indirizzi:  
**per la Società**  
INPS SERVIZI S.P.A.  
Viale Aldo Ballarin, n. 42, 00142 – Roma (RM)  
Alla c.a. dell'Ing. Paolo Tazzioli  
PEC: protocollo@pec.inpsservizi.it  
**per l'Istituto**  
INPS – Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Via Ciro il Grande, n. 21, 00144 – Roma (RM)  
Alla c.a. del Dott. Diego De Felice  
PEC: dc.patrimonioeinvestimenti@postacert.inps.gov.it
3. Sarà facoltà di ciascuna Parte modificare in qualunque momento i responsabili e i recapiti di cui sopra, mediante comunicazione effettuata all'altra Parte.
4. Le Parti potranno inoltre nominare un proprio Responsabile Tecnico per ciascuno dei Contratti Attuativi di Servizio.

## **Art. 12**

**(Spese)**

Sono a totale ed esclusivo carico di INPS Servizi le spese per la stipulazione del presente Accordo ed ogni relativo onere fiscale correlato, ivi comprese le spese di bollo e di copie ed escluse soltanto le tasse e imposte, a carico di INPS nelle percentuali di legge.

**Art. 13**

**(Foro competente)**

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

**Art. 14**

**(Disposizioni finali)**

1. Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana.
2. 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.
3. Nessuna modifica al presente Accordo sarà considerata validamente effettuata se non redatta per iscritto, firmata da persona munita dei necessari poteri e con indicazione specifica delle parti aggiunte o modificate.
4. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alle previsioni del codice civile, del D.Lgs. 50/2016, del D.Lgs. 175/2016 e alla normativa comunque applicabile.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

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

**L'Istituto**



**La Società**

