

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*



**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

**CONTRATTO ATTUATIVO DI SERVIZIO**

***per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo e di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»***

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

## **CONTRATTO ATTUATIVO DI SERVIZIO**

**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, in persona del Direttore della Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, dott. Ferdinando Montaldi, del Direttore della Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Appalti, dott. Maurizio Emanuele Pizzicaroli, del Direttore della Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione interna, dott. Rocco Lauria, del Direttore della Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione, dott. Massimiliano D'angelo,

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

**e**

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

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

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

### **Premesso che:**

- a) 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, 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) con Determinazione n. RS30/131/2019 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;

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

- Lotto 3: RTI costituito dalla mandataria Present S.p.A. e dalla mandante Research Hub (già Pragma S.r.l.);
- c) I contratti sottoscritti con i menzionati aggiudicatari hanno previsto una durata biennale dal 1° dicembre 2019 al 30 novembre 2021 con facoltà di rinnovo per un ulteriore anno;
- d) a seguito di esercizio dell'opzione di rinnovo da parte dell'INPS, i contratti sottoscritti dall'Istituto con gli RTI (a seguire, anche «**Appaltatori Uscenti**») andranno a scadenza in data 30 novembre 2022;
- e) l'art. 5-bis del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128, prevede di affidare alla Società INPS Servizi S.p.A., già Italia Previdenza - Società italiana di servizi per la previdenza integrativa (SISPI) S.p.A., *in considerazione della necessità di internalizzare, i servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'Utenza dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS)*;
- f) l'art. 5, comma 1, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 prevede che *"Una concessione o un appalto pubblico, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato, non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:*
  - a) l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;*
  - b) oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi;*
  - c) nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione di capitali privati le quali non comportano controllo o potere di veto previste dalla legislazione nazionale, in conformità dei trattati, che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata";*
- g) l'art. 16 del d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175, recante *«Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica»*, stabilisce al comma 1 che: *«Le società in house ricevono affidamenti diretti di contratti pubblici dalle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo o da ciascuna delle amministrazioni che esercitano su di esse il controllo analogo congiunto solo se non vi sia partecipazione di capitali privati, ad eccezione di quella prescritta da norme di legge e che avvenga in forme che non comportino controllo o potere di veto, né l'esercizio di un'influenza determinante sulla società controllata»;*
- h) ai fini di cui sopra, l'INPS, in data 7 ottobre 2021 ha previamente proceduto alla trasmissione ad ANAC, in via telematica, della domanda di iscrizione dell'Istituto

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

- tuttora in attesa di esito - 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;
- i) le Linee guida ANAC n. 7 menzionate, al punto 5, prevedono che il procedimento possa intendersi concluso entro *"90 giorni decorrenti dall'avvio dello stesso. Tale termine è sospeso nel caso di approfondimenti istruttori o richieste di integrazione documentale. In ogni caso il procedimento istruttorio deve concludersi entro 180 giorni dalla data di avvio dello stesso"*;
- j) con deliberazione n. 170 del 24 novembre 2021 l'Istituto ha approvato lo schema di Accordo di Servizio Quadro (a seguire, anche **«Accordo di Servizio Quadro»** o **«Accordo di Servizio»** o **«Accordo»**), sottoscritto in data 7 dicembre 2021, volto a definire una disciplina quadro relativa ai rapporti tra INPS e la Società per l'erogazione dei servizi previsti dall'art. 5-bis del D.L. n. 101/2019 e dall'art. 3 ("Oggetto sociale"), punto 3.2, lettera c), dello Statuto della Società, aventi ad oggetto:
- avvio e svolgimento di servizi di contact center multicanale (CCM) (a seguire, anche **«Contact Center INPS»** o **«CCM»**);
  - prosecuzione, senza soluzione di continuità, delle attività precedentemente svolte da SISPI S.p.A.;
- k) nell'ambito dell'Accordo di Servizio Quadro è stato, *inter alia*, specificato che:
- INPS Servizi si impegna ad *«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 di 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»* (art. 4, comma 3, lett. a1);
  - la misura massima annuale per la remunerazione complessiva dei servizi di CCM, comprensiva in particolare delle attività degli operatori economici, 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 (art. 3, comma 2);
- l) per il perseguimento delle finalità e degli scopi dell'affidamento in house, le Parti hanno convenuto nell'ambito dell'Accordo che i reciproci rapporti saranno disciplinati dalle previsioni generali contenute nell'Accordo medesimo, le quali costituiranno il quadro regolatorio di riferimento applicabile ai contratti attuativi di servizio (a seguire, anche **«Contratti Attuativi di Servizio»** o **«Contratti Attuativi»** o **«Contratti di Servizio»** o **«Contratti»**) che saranno sottoscritti dalle Parti medesime;

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

- m) in attuazione dell'Accordo di Servizio Quadro, le Parti intendono sottoscrivere il presente Contratto Attuativo, per disciplinare l'erogazione di *«Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»* (a seguire, anche **«Servizi»** o, unitariamente considerati, **«Servizio»**);
- n) come previsto dall'art. 4, commi 2 e 3 dell'Accordo Quadro, il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A., nella seduta del 15 aprile 2022, ha approvato la proposta di "Piano Industriale di INPS Servizi S.p.A. 2022-2025" (a seguire, anche **«Piano Industriale»**), portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione del socio INPS, nella seduta del 20 aprile 2022;
- o) nell'ambito del Piano Industriale, come previsto dall'art. 3, comma 1 e dall'art. 4, comma 3, lett. E) dell'Accordo di Servizio Quadro, è stato altresì approvato il budget finanziario della Società, strutturato su un orizzonte triennale *«idoneo a valutare l'andamento economico e finanziario previsionale stimato della Società medesima 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»* (a seguire, anche **«Budget Finanziario»**);
- p) ai fini dell'affidamento in house dei Servizi di cui al presente Contratto non sussistono i presupposti per l'applicazione degli adempimenti previsti dall'art. 192, comma 2, del d.lgs. 50/2016 – in base al quale *"Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche"* – in quanto detto affidamento costituisce la mera attuazione delle previsioni recate dall'art. 5-bis del decreto-legge 3 settembre 2019, come sopra richiamato;
- q) lo schema del presente Contratto Attuativo è stato oggetto di informativa preventiva al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto nel corso della seduta del 14 settembre 2022.

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

**convengono e stipulano quanto segue**

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

1. 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:
  - **«Allegati Tecnici»** o **«Allegati»**: documenti descrittivi delle prestazioni che disciplinano le caratteristiche tecniche dei vari Servizi oggetto di affidamento, e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle Parti;
  - **«Codice»**: il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante «Codice dei contratti pubblici»;
  - **«Comitato Tecnico»**: l'organismo di supporto al DEC e al RUP, deputato all'analisi dell'andamento dell'esecuzione contrattuale, alla risoluzione delle problematiche tecniche insorgenti durante la stessa, allo sviluppo del perimetro di attività e della qualità dei servizi, alla stesura e aggiornamento della documentazione di dettaglio di disciplina dell'esecuzione contrattuale, nonché al confronto con i referenti della Società;
  - **«Direttore dell'Esecuzione»** o **«DEC»**: l'esponente di INPS 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;
  - **«Responsabile del Procedimento»** o **«RUP»**: l'esponente nominato da INPS cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del Contratto, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;
  - **«Servizio CCM»**: prestazioni di Contact Center Multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza e di gestione della piattaforma informatica INPS che supporta l'erogazione dei predetti servizi (ex Lotto 1);
  - **«Servizio SW»**: prestazioni di sviluppo applicativo e servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del servizio di Contact Center Multicanale (ex Lotto 2);
  - **«Servizio Monitoraggio»**: prestazioni continuative di monitoraggio del servizio di Contact Center (ex Lotto 3);
  - **«Utenza»**: i soggetti che usufruiscono dei servizi di contact center INPS.

## **Art. 2**

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

1. Le premesse e gli allegati di seguito indicati (in breve anche gli **«Allegati»**), contenenti le specifiche tecniche oggetto della fornitura, formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto:
  - a) **Allegato "1"** - *Descrizione servizi oggetto di incarico - Servizio operatori monitoraggio e infrastruttura* (ex Lotto 1 e Lotto 3), che descrive il

servizio operatori (compreso il monitoraggio della qualità) e servizi a supporto delle componenti infrastrutturali;

- b) **Allegato "2"** - *Descrizione dei servizi oggetto di incarico - Servizi di sviluppo software e servizi innovativi e tecnologici* (ex Lotto 2), che descrive i servizi di sviluppo software, servizi di *Application Management Service* (AMS) e supporto specialistico;
- c) **Allegato "3"** - *Livelli di Servizio - Descrizione dei Livelli di Servizio per i singoli Servizi in perimetro*", che descrive i livelli di servizio attesi per tutte le tipologie di servizio;
- d) **Allegato "4"** - *Infrastruttura del Contact Center - Descrizione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa di supporto al CCM*", che descrive l'infrastruttura tecnologica e applicativa a tutti i livelli;
- e) **Allegato "5"** - *Sistema Informativo dell'Ente - Contesto Organizzativo e Contesto Tecnico*", che descrive il contesto organizzativo e tecnologico Inps in cui opererà la Società.

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

1. Con il presente Contratto, INPS affida ad INPS Servizi, ai sensi dell'art. 5-bis del D.L. n. 101/2019 e dell'art. 3 ("Oggetto sociale"), punto 3.2, lettera c) dello Statuto della Società, così come descritti alla lettera a) delle premesse dell'Accordo di Servizio, lo svolgimento del complessivo Servizio di contact center multicanale, composto da:
  - a) servizi e soluzioni di contact center multicanale per l'erogazione di servizi informativi e dispositivi all'Utenza dell'INPS e di gestione della piattaforma informatica INPS che supporta l'erogazione dei predetti servizi e soluzioni (servizio operatori e implementazione e gestione dell'infrastruttura tecnologica);
  - b) servizi di sviluppo applicativo e servizi innovativi e tecnologici per l'evoluzione del Servizio CCM;
  - c) servizi continuativi di monitoraggio del Servizio CCM.
2. Il Servizio dovrà essere strutturato, avviato ed erogato nel rispetto di quanto specificato nel Piano Industriale, anche con riferimento al "modello di servizio del CCM", al "piano di presa in carico ICT", al "modello territoriale e logistico del CCM di INPS Servizi", al "cronoprogramma delle attività propedeutiche all'avvio del Servizio di CCM", nonché in coerenza con gli obiettivi fissati dallo stesso Piano Industriale.
3. Nei primi tredici mesi di vigenza contrattuale (1° dicembre 2022 – 31 dicembre 2023), INPS Servizi garantirà modalità di erogazione del Servizio analoghe a quelle prestate dagli Appaltatori Uscenti nell'ultimo trimestre di vigenza dei rispettivi contratti con l'Istituto. A tal fine, troveranno applicazione le previsioni degli Allegati, limitatamente alle porzioni degli stessi corrispondenti alle

prestazioni svolte dagli Appaltatori Uscenti nell'ultimo trimestre per il Servizio CCM. Nel verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto, di cui al successivo art. 10, sarà analiticamente indicato il livello di servizio da assicurare nel corso dei primi tredici mesi di vigenza contrattuale.

4. A partire dall'avvio del secondo anno di vigenza contrattuale, troveranno piena applicazione le modalità di Servizio previste nell'ambito degli Allegati.

**Art. 4**  
**(Durata)**

1. Il presente Contratto ha una durata di 25 mesi, con decorrenza dal 1° dicembre 2022.

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

1. INPS Servizi si impegna ad eseguire le prestazioni previste dal presente Contratto a perfetta regola d'arte, con la dovuta diligenza e secondo le direttive di INPS, nonché nel pieno rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche, delle procedure e della metodologia e degli standard qualitativi stabiliti nel presente Contratto, negli Allegati tecnici e sulla base delle migliori prassi commerciali.
2. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche e alle specifiche indicate nei documenti sopra richiamati. 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. Sarà facoltà di INPS procedere in qualunque momento alla verifica della qualità del Servizio, anche mediante terzi appositamente incaricati. A tal fine, INPS Servizi acconsente sin d'ora alle verifiche che si rendessero necessarie, anche senza preavviso, e sarà tenuta a prestare la propria collaborazione nel corso delle medesime.
4. Sono a carico di INPS Servizi 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.
5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di adeguarsi a norme e prescrizioni di sorta, anche se sopravvenute, resteranno ad esclusivo carico di INPS Servizi, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale.
6. Nell'eventualità in cui una parte di Servizio debba essere erogata presso i locali di INPS, dallo stesso messi a disposizione, si applicheranno le seguenti prescrizioni:



*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

- a) il personale della Società accederà alle strutture della medesima INPS nel rispetto delle procedure e prescrizioni di sicurezza e di accesso previste per la singola struttura dell'Istituto. Sarà onere di INPS Servizi rendere edotto il proprio personale di tali procedure e prescrizioni;
  - b) le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'esecuzione del Servizio, da svolgersi presso gli uffici della medesima INPS, dovranno essere eseguite senza interferire con le normali attività degli uffici;
  - c) la Società 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 di INPS.
7. Come indicato nell'Allegato 1, punto 2.1, l'erogazione del Servizio da parte della Società dovrà essere garantita in tutti i giorni non festivi (incluso il giorno del Santo patrono inerente alle municipalità di ciascun sito impiegato dal CC per l'erogazione del servizio), nel rispetto delle seguenti fasce orarie:
- a) dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
  - b) il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
8. Gli orari di erogazione del Servizio, così come sopra indicati, potranno essere modificati da INPS, sentito il Comitato Tecnico, in ragione di particolari e motivate esigenze.
9. INPS Servizi, ai sensi dell'art. 7, commi 3 e 4, dell'Accordo di Servizio, manleva l'Istituto da qualsivoglia responsabilità verso i terzi in genere, che siano conseguenti a ritardi, manchevolezze, negligenze della Società o delle imprese o soggetti da quest'ultima incaricati, nonché da eventuali pretese, sia giudiziarie che stragiudiziali, avanzate verso l'Istituto medesimo connesse all'esecuzione del presente Contratto.

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

1. Il RUP, avvalendosi del DEC e, ove necessario, del Comitato Tecnico, accerta il corretto ed effettivo svolgimento delle funzioni e i livelli di qualità delle prestazioni.
2. Ai fini di cui sopra, l'INPS ha provveduto a nominare:
  - la Dott.ssa Loredana Mattei, quale Responsabile Unico del Procedimento;
  - la Dott.ssa Antonella Pizzolante, quale Direttore dell'Esecuzione.
3. Il Comitato Tecnico è composto da quattro componenti, in rappresentanza della Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti, della Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti, dalla Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione interna e dalla Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione. Ogni Direttore delle predette strutture provvede a nominare un

componente. La funzione di Coordinatore del Comitato Tecnico è assunta dal componente nominato dalla Direzione Centrale Patrimonio e Investimenti.

4. Il Comitato Tecnico, nello svolgimento delle proprie funzioni, può avvalersi del supporto delle risorse professionali che operano nell'ambito delle predette Direzioni centrali, nonché richiedere la collaborazione delle altre strutture dell'Istituto per profili di competenza.

**Art. 7**  
**(Corrispettivi e modalità di pagamento)**

1. In linea con quanto previsto dall'art. 3, comma 3 dell'Accordo di Servizio e dal Piano Industriale, per il periodo di vigenza contrattuale, la remunerazione dei servizi sarà costituita dal rimborso dei costi sostenuti per lo svolgimento dei Servizi di cui al presente Contratto, con separata evidenza di quelli relativi ai servizi ICT.
2. Ai sensi dell'art. 3, comma 3, lettere c) e d), dell'Accordo di Servizio, la remunerazione dei servizi potrà altresì essere effettuata mediante la messa a disposizione di beni strumentali e/o l'erogazione di servizi da parte dell'Istituto. Il relativo controvalore sarà definito dall'Istituto nel Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto e potrà essere aggiornato in occasione dell'emissione dei certificati di pagamento di cui all'art. 12 del presente Contratto.
3. In ogni caso, ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'Accordo di Servizio, la misura massima annuale per la remunerazione complessiva dei servizi di cui al presente Contratto - Servizio CCM, Servizio SW, Servizio Monitoraggio - non potrà eccedere l'importo di € 103.865.000,00, IVA inclusa. Nell'ambito della predetta soglia sono compresi la remunerazione delle spese per il traffico telefonico e il controvalore dei beni messi a disposizione e/o erogati da parte dell'Istituto.
4. Il corrispettivo sarà liquidato previa emissione di due fatture trimestrali posticipate, una per i servizi ICT, l'altra per i restanti oneri, riferite ai trimestri a partire da gennaio 2023. Il corrispettivo riferito all'anno 2022, comprensivo anche dei costi sostenuti nel periodo di avviamento dell'attività di CCM come previsti dal Piano Industriale, sarà liquidato a seguito di emissione di due fatture, l'una per i servizi ICT e l'altra per i restanti oneri.
5. Il riconoscimento dei corrispettivi esposti in fattura sarà subordinato alla previa verifica circa la regolarità delle prestazioni eseguite da INPS Servizi ai sensi dell'art. 12 del presente Contratto. Ove necessario al fine del rilascio della regolare esecuzione, INPS potrà richiedere alla Società chiarimenti, specificazioni o integrazioni.
6. Prima dell'emissione di ciascuna fattura, la Società è tenuta a trasmettere a INPS un apposito report, contenente l'indicazione, la descrizione e la misura degli oneri sostenuti, con separata evidenza di quelli di natura ICT.

7. INPS, verificata la rispondenza di quanto indicato nel report rispetto alle prestazioni effettivamente rese, provvederà ad approvarlo secondo la procedura prevista all'art. 12 del presente Contratto.
8. 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 e contenere il riferimento al certificato di pagamento. La stessa dovrà essere emessa in forma elettronica ed inviata tramite SDI all'Istituto usando il codice univoco IPA: UF5HHG.
9. Il pagamento delle fatture avverrà entro i termini previsti dal d.lgs. 231/2002. Nel rispetto dell'art. 3, comma 5, dell'Accordo di Servizio, 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.
10. L'Istituto potrà compensare, anche ai sensi dell'art. 1241 c.c., quanto dovuto a INPS Servizi a titolo di corrispettivo con gli importi che quest'ultimo sia tenuto a versare all'Istituto a titolo di penale o a qualunque altro titolo creditorio.
11. INPS Servizi prende atto e accetta che i corrispettivi di cui al presente articolo hanno natura onnicomprensiva e che nessun altro onere, diretto o indiretto, potrà essere addebitato all'Istituto per effetto dell'esecuzione del Contratto.
12. 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 affidamento sono pari a euro zero.

**Art. 8**  
**(Brevetti industriali e diritti d'autore)**

1. INPS Servizi garantisce la piena 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. La Società assume altresì ogni responsabilità per l'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, nonché l'obbligo di tenere indenne INPS da qualsiasi pretesa, rivendicazione o richiesta di risarcimento danni promossa da terzi in considerazione di eventuali violazioni agli obblighi di cui al presente articolo, nonché da tutti i costi e le spese, ivi comprese quelle legali, che ne possano discendere.
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, INPS Servizi sarà tenuto, comunque, a garantire che il Servizio non venga interrotto o sospeso.

**Art. 9**

***(Trasferimento degli asset HW e SW funzionali all'erogazione del Servizio e proprietà dei prodotti)***

1. Gli asset infrastrutturali centrali, ospitati presso i datacenter di INPS, necessari al funzionamento del CCM, rimangono di proprietà dell'Istituto, che li trasferirà per la durata del presente Contratto alla Società, la quale potrà utilizzarli esclusivamente per le finalità previste dal Contratto medesimo e dai relativi allegati. Tali asset sono costituiti da componenti hardware, da sistemi software e dalle relative licenze e da apparati di rete interni all'infrastruttura. Gli apparati di rete esterni saranno forniti dal provider di connettività e telefonia, che dovrà essere individuato dalla Società INPS Servizi.
2. INPS Servizi dovrà prevedere la definizione e l'esecuzione delle procedure di presa in carico delle componenti hardware e delle licenze software messi a disposizione da INPS, che saranno gestite dalla INPS Servizi medesima, nonché la definizione delle procedure per la stipula dei contratti e il relativo pagamento dei canoni di manutenzione.
3. In sede di avvio dell'esecuzione contrattuale, l'Istituto e INPS Servizi individueranno, con apposito verbale, sottoscritto da entrambe le Parti, le licenze software messe a disposizione della Società.
4. Nel Verbale di cui al comma precedente, sarà inoltre prevista la definizione e l'esecuzione delle procedure di acquisizione di eventuali componenti hardware e delle licenze software che si dovessero rendere necessarie per integrare quanto messo a disposizione. In particolare, INPS Servizi dovrà predisporre un piano di presa in carico e di gestione delle componenti hardware e delle licenze software, coerente con il piano di trasferimento elaborato dal Fornitore uscente, che definisca le modalità del passaggio degli asset e le responsabilità specifiche. Il piano di presa in carico dovrà precisare che la INPS Servizi sarà responsabile delle attività di installazione e configurazione, garantendo la piena continuità operativa del Servizio. A tal fine INPS Servizi si impegna a prendere in carico ed esercire i seguenti sistemi: primario, business continuity, disaster recovery.
5. La parte dei sistemi che risiede presso i CED INPS verrà gestita dal punto di vista logico da INPS Servizi; in particolare dovranno essere gestite le componenti di proprietà dell'Istituto nelle configurazioni HW/SW evolute, ridondate e complete (ambiente di esercizio, primario e business continuity, e ambiente di disaster recovery), comprensivi degli ambienti HW/SW di collaudo e sviluppo; resta a completo carico di INPS Servizi tutta la parte dei sistemi periferici e relativi ai siti operativi. Resta in carico a INPS la sicurezza fisica per i sistemi nel CED DCTII e nel CED di disaster recovery (sicurezza centrale), mentre la sicurezza fisica e logica periferica, oltre che la sicurezza logica sui sistemi centrali e di DR, andrà in capo ad INPS Servizi. La totalità dei sistemi ospitati presso i CED INPS resterà di proprietà di INPS nella sua interezza (hardware, licenze software, apparati, configurazioni, sviluppi applicativi, basi dati, basi di conoscenza, manualistica, etc.). Le relative componenti saranno descritte in dettaglio nei verbali di avvio di esecuzione ed aggiornate in corso di vigenza contrattuale.

6. Resteranno in ogni caso di proprietà di INPS tutti gli sviluppi software (e i relativi materiali di documentazione), nonché i relativi codici sorgente, realizzati in esecuzione del presente Contratto; l'Istituto potrà utilizzare detti prodotti e materiali senza alcuna limitazione, mentre Inps Servizi avrà la completa gestione del sw di tutta l'infrastruttura del CCM e dei relativi sistemi di versionamento.
7. Nei verbali di avvio dell'esecuzione verranno individuate le componenti hardware e software dell'infrastruttura di base e innovative che resteranno di proprietà di INPS.
8. Il trasferimento della gestione dall'Istituto a INPS Servizi delle componenti di cui al paragrafo precedente:
  - non comporterà nessun onere aggiuntivo per l'Istituto;
  - sarà effettuato secondo le modalità operative e le tempistiche di dettaglio, definite dall'Istituto di concerto con INPS Servizi entro il termine di avvio della fornitura;
  - sarà ritenuto concluso a seguito dell'effettiva verifica del funzionamento tramite attività di collaudo.
9. Al termine del periodo di erogazione del Servizio, INPS Servizi dovrà provvedere, entro 2 (due) mesi, a:
  - (i) riconsegnare a INPS tutti gli asset HW e SW ricevuti;
  - (ii) consegnare tutti i prodotti software (e relativi codici sorgente), sviluppati e realizzati in esecuzione del presente Contratto. INPS, in contraddittorio con INPS Servizi, predisporrà apposito Verbale di Trasferimento Finale contenente:
    - l'elenco e la descrizione di tutti gli asset e prodotti software oggetto di trasferimento finale;
    - la specificazione dei dati personali oggetto di riconsegna ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali;
    - la descrizione di eventuali eventi di rilievo inerenti ai beni, quali, a titolo esemplificativo, modifiche, aggiornamenti, evoluzioni degli stessi.

## **Art. 10**

### **(Avvio dell'esecuzione del Contratto)**

1. Dopo la stipula del presente Contratto, l'INPS dà avvio all'esecuzione del Contratto medesimo, fornendo ad INPS Servizi tutte le istruzioni e direttive necessarie al riguardo.
2. Al fine di consentire l'avvio dell'esecuzione, INPS, in contraddittorio con INPS Servizi, redigerà apposito verbale, contenente:
  - a) la descrizione dei mezzi, degli strumenti, e delle infrastrutture messe a disposizione da INPS a INPS Servizi per la prestazione dei Servizi;
  - b) l'indicazione delle eventuali aree, locali, ambienti messi a disposizione da INPS ai fini dello svolgimento dei Servizi;

- c) la dichiarazione che lo stato attuale delle aree, locali e degli ambienti eventualmente messi a disposizione da INPS è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione delle attività;
  - d) l'operatività del Servizio corrispondente a quello prestato dagli Appaltatori Uscenti nell'ultimo trimestre di vigenza dei rispettivi contratti con l'Istituto, alle quali, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del presente Contratto, INPS Servizi dovrà attenersi nei primi tredici mesi di vigenza contrattuale;
  - e) verbali relativi allo svolgimento dei collaudi di avvio espletati da INPS ai sensi del precedente articolo 9.
3. Prima della stipula del verbale di avvio, INPS Servizi dovrà aver realizzato tutte le attività funzionali e prodromiche all'avvio del Servizio.
4. Il verbale di avvio dovrà riportare in allegato tutta la documentazione preliminare e funzionale ai fini dell'attivazione e della presa in carico dei Servizi, quale, in via indicativa e non esaustiva:
- a) piano di attivazione e di presa in carico, corredato della descrizione delle attività espletate in esecuzione degli stessi, della dichiarazione di ultimazione delle attività inerenti all'avvio del Servizio e del cronoprogramma di progressiva attivazione;
  - b) piano della qualità aggiornato;
  - c) documento descrittivo dell'infrastruttura tecnologica;
  - d) programma di dettaglio relativo alla formazione per l'avvio del Servizio e relativa dichiarazione di ultimazione delle suddette attività;
  - e) dichiarazione aggiornata in merito alle sedi operative;
  - f) documentazione inerente alla normativa di sicurezza sul lavoro;
  - g) elenco del personale coinvolto, incluso l'ambito di servizi relativo alle skills degli operatori;
  - h) documento descrittivo delle modalità di espletamento del servizio di control room;
  - i) ogni altro elemento necessario ai sensi del Piano Industriale di INPS Servizi.
5. Il verbale di avvio dell'esecuzione verrà firmato dal Direttore dell'Esecuzione e da INPS Servizi.
6. Contestualmente al verbale di avvio, le Parti sottoscriveranno l'atto di designazione della Società quale Responsabile del Trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28, del Reg. UE n. 679/2016.

**Art. 11**  
**(Continuità nell'erogazione del Servizio)**

1. Il Servizio dovrà essere erogato da INPS Servizi senza soluzione di continuità, garantendo la stessa operatività del Servizio medesimo - così come erogato dagli Appaltatori Uscenti - perseguendo gli obiettivi contenuti nel Piano Industriale, nel rispetto di quanto previsto nel presente Contratto e negli Allegati.
2. Ove successivamente all'avvio dell'esecuzione del Contratto insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano in tutto o in parte il regolare svolgimento delle prestazioni, INPS Servizi è tenuto a proseguire le parti di Servizio eventualmente eseguibili, con sospensione totale o parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.
3. Nei casi di cui al comma precedente, le Parti sottoscrivono un apposito verbale, nel quale devono essere riportate:
  - le ragioni della sospensione e l'imputabilità delle medesime;
  - in caso di sospensione parziale, le prestazioni che la Società dovrà continuare ad eseguire;
  - le prestazioni già effettuate;
  - le attività da porre in essere ai fini della ripresa dell'esecuzione del Contratto.
4. La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di legge, di necessità o di pubblico interesse.
5. In caso di sospensioni totali o parziali disposte da INPS per cause imputabili a INPS Servizi, restano fermi il diritto di INPS al risarcimento dei danni subiti nonché ogni altra responsabilità prevista dalla legge in capo ad INPS Servizi.

## **Art. 12**

### ***(Tempi e modi della verifica di conformità delle prestazioni)***

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.
2. La verifica della conformità è svolta dal Direttore dell'Esecuzione, dando avviso ad INPS Servizi della data del controllo affinché quest'ultimo possa intervenire.
3. La verifica di conformità per il rilascio del certificato di regolare esecuzione è avviata al momento della ricezione del report di rendicontazione di cui all'art. 7, comma 6.
4. La verifica di conformità è effettuata:
  - in corso d'opera, in merito a ciascuna rendicontazione periodica di INPS Servizi;
  - in sede di conclusione delle prestazioni di cui al Servizio, quale verifica di conformità definitiva.

5. Il certificato di regolare esecuzione, rilasciato dal DEC, una volta sottoscritto per accettazione da INPS Servizi, viene trasmesso al RUP. All'atto della sottoscrizione la Società potrà annotare le proprie contestazioni.
6. All'esito positivo della verifica di conformità, il RUP rilascia il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte di INPS Servizi.

**Art. 13**  
**(Livelli di servizio)**

1. Nei primi tredici mesi di vigenza contrattuale, INPS Servizi garantirà, per ciascuna prestazione dedotta nel presente Contratto, modalità di erogazione del Servizio analoghe a quelle prestate dagli Appaltatori Uscenti nell'ultimo trimestre di vigenza dei rispettivi contratti con l'Istituto.
2. A partire dal 2024, troveranno piena applicazione le modalità di Servizio previste nell'ambito degli Allegati nonché, in caso di mancato rispetto delle stesse, il regime delle penali di cui all'art. 14.
3. In caso di mancato rispetto delle predette modalità accertate a conclusione di ciascun trimestre contrattuale, l'Istituto, sentito il Comitato tecnico, impartirà alla Società le istruzioni volte a ripristinare il livello di servizio concordato.
4. Resta, in ogni caso, impregiudicata la possibilità per l'INPS di esercitare il controllo analogo, attraverso i poteri di indirizzo, direttiva, veto e controllo.

**Art. 14**  
**(Penalità)**

1. Fatta salva la responsabilità di INPS Servizi da inadempimento e il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1382 c.c., a partire da gennaio 2024, in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti nell'Allegato 3, la stessa sarà tenuta a corrispondere a INPS le penali previste nell'Allegato 3 medesimo.
2. Secondo i principi generali, le penali saranno applicate solo nel caso in cui il mancato raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti nell'Allegato 3 sia imputabile a INPS Servizi.
3. A tal fine, INPS Servizi autorizza sin d'ora INPS, ex art. 1252 c.c. a compensare le somme dovute ad INPS Servizi a qualunque titolo, con gli importi spettanti a INPS, a titolo di penale.
4. L'applicazione delle penali non esonera in alcun caso INPS Servizi dall'adempimento dell'obbligazione che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale stessa.

**Art. 15**  
**(Monitoraggio del Contratto)**

1. La Società prende atto che le attività prestate in esecuzione del presente



*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

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 alle circolari AGID n. 1 del 20 gennaio 2021 e n. 4 del 15 dicembre 2016.

2. Ai fini dell'esecuzione dell'attività di monitoraggio la Società si farà carico di prestare la necessaria collaborazione consentendo agli incaricati del monitoraggio 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, la Società 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 monitor al sistema automatico 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. La Società 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 del Contratto sarà svolta da INPS o da altro soggetto dallo stesso incaricato.

## **Art. 16**

### ***(Trattamento dei dati personali e riservatezza delle informazioni)***

1. Per i servizi oggetto del presente Contratto, Titolare del trattamento dei dati è l'Istituto che, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (nel prosieguo anche soltanto "Regolamento UE"), designa la Società, quale "Responsabile del trattamento", con apposito Atto giuridico di nomina.
2. Il trattamento dei dati personali, anche appartenenti alle tipologie di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento UE, è svolto dalla Società nella scrupolosa osservanza, oltre che delle apposite istruzioni ricevute dal Titolare- a partire da quelle contenute nel presente Contratto, nell'Atto giuridico di nomina e, successivamente, di quanto a tal fine indicato dal Titolare - delle disposizioni contenute nel Regolamento UE) e nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", come integrato e modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e dal decreto-legge 8 ottobre 2021, n. 139 convertito, con modificazioni, dalla legge 3 dicembre 2021, n. 205, in particolare per quanto concerne le modalità con cui effettuare le operazioni affidate, la sicurezza dei dati oggetto del trattamento, gli adempimenti e le responsabilità nei confronti degli interessati, dei terzi e del Garante per la protezione dei dati personali.
3. Con la sottoscrizione dell'Atto giuridico di nomina, la Società dichiara espressamente di accettare la designazione e dichiara di conoscere gli obblighi

che, per effetto di tale accettazione, assume in relazione a quanto prescritto dal Regolamento UE, dal Contratto e dalle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

4. Il Responsabile del trattamento assicura che i dati personali vengano utilizzati per fini non diversi da quelli previsti dalle disposizioni normative vigenti e limitatamente ai trattamenti strettamente connessi agli scopi di cui al presente Contratto e all'Atto giuridico di nomina ricevuto, nell'ambito delle condizioni di liceità richiamate a fondamento degli stessi. La Società si impegna 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 e a non divulgarli in qualsiasi modo o forma. La Società sarà responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza e segreto da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.
5. La Società assicura che il trattamento affidato sarà svolto esclusivamente a cura di persone dallo stesso preventivamente autorizzate. La Società si impegna ad individuare e nominare le persone fisiche autorizzate al trattamento dei dati quali "Persone autorizzate" - a norma dell'art. 4, n. 10, del Regolamento UE e dell'art. 2-*quaterdecies* del d.lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni - scegliendo i soggetti reputati idonei ad eseguire le operazioni di trattamento, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, impartendo loro, per iscritto, le idonee indicazioni per lo svolgimento dei relativi compiti, con l'assegnazione di apposite credenziali e uno specifico profilo di abilitazione e attraverso la definizione di regole e modelli di comportamento.
6. La Società darà precise e dettagliate istruzioni alle "Persone autorizzate" e, in tale ambito, provvederà a richiamare l'attenzione sulle responsabilità connesse all'uso illegittimo dei dati e sul corretto utilizzo delle funzionalità dei collegamenti. La Società garantirà la sottoscrizione da parte delle "Persone autorizzate" di un apposito impegno scritto alla riservatezza.
7. Le Parti renderanno disponibile agli interessati l'informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE in relazione al trattamento dei dati oggetto del Servizio.
8. La Società, in qualità di "Responsabile del trattamento", si impegna a fornire tempestivamente all'Istituto ogni informazione utile in ordine a qualsiasi violazione dei dati o incidenti informatici, eventualmente occorsi nell'ambito dei trattamenti effettuati per conto dell'Istituto, che possano avere un impatto significativo sui dati personali, in modo che l'Istituto adempia, nei termini prescritti, alla dovuta segnalazione di c.d. "data breach" al Garante per la protezione dei dati personali e, nei casi previsti, proceda ad indirizzare le necessarie comunicazioni agli interessati, in osservanza di quanto disposto dagli articoli 33 e 34 del Regolamento UE.
9. La Società, in qualità di "Responsabile del trattamento", detiene un elenco nominativo aggiornato delle persone fisiche autorizzate, recante altresì l'indicazione dei trattamenti affidati e dei relativi profili di autorizzazione di accesso ai dati.

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

10. Per le attività di cui al presente Contratto e all'Atto giuridico di nomina, la Società, designata Responsabile del trattamento, non è autorizzata a ricorrere ad altro Responsabile ai sensi dell'art. 28, paragrafo 2, del Regolamento UE.

**Art. 17**

**(Divieto di cessione del Contratto)**

1. E' fatto divieto ad INPS Servizi di cedere il presente Contratto, fatta salva la circolazione del medesimo nel caso delle modifiche soggettive di cui all'art. 106, comma 1, lett. d) del Codice dei Contratti.

**Art. 18**

**(Risoluzione del Contratto)**

1. Il presente Contratto si risolverà immediatamente di diritto, nelle forme e secondo le modalità previste dall'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:
  - a) perdita dei requisiti di capacità generale a contrarre con la Pubblica Amministrazione da parte di INPS Servizi;
  - b) sopravvenienze normative che precludano la prosecuzione del Servizio in capo ad INPS Servizi;
  - c) cessione parziale o totale del Contratto da parte di INPS Servizi, in violazione dell'art. 17.
2. Nel caso di risoluzione, INPS Servizi ha diritto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto.

**Art. 19**

**(Spese)**

1. Sono a totale ed esclusivo carico di INPS Servizi 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 di INPS nelle percentuali di legge.

**Art. 20**

**(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. 21**

**(Referenti)**

*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

1. Ai fini della corretta applicazione di quanto previsto nel presente Contratto, il referente dell'INPS è il Comitato Tecnico, nella figura del coordinatore.
2. INPS Servizi provvederà a comunicare il nominativo ed il recapito della figura di riferimento per la Società mediante PEC.

**Art. 22**  
**(Disposizioni finali)**

1. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.
2. Il medesimo costituisce 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. Nessuna modifica al presente Contratto 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.
5. Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente Contratto è stato oggetto di specifiche negoziazioni tra di esse, e che dunque non si rende necessaria la specifica approvazione per iscritto delle clausole vessatorie di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile, anche con riferimento alla clausola arbitrale di cui all'art. 20 del presente Contratto.
6. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alle previsioni dell'Accordo di Servizio Quadro, del codice civile, del d.lgs. 50/2016, in quanto applicabile, e del d.lgs. 175/2016.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

**INPS**

Direzione Centrale Patrimonio  
e Investimenti  
Ferdinando Montaldi



Direzione Centrale Risorse Strumentali  
e Centrale Unica Acquisti

**INPS Servizi S.p.A.**

Il Presidente del Consiglio di  
Amministrazione  
Mario Esposito



*Contratto attuativo per l'erogazione di «Servizi di Contact Center multicanale dell'INPS, di servizi di sviluppo applicativo, di servizi innovativi e tecnologici e del servizio di Monitoraggio della Qualità del Contact Center»*

Maurizio Pizzicaroli



Direzione Centrale Organizzazione  
e Comunicazione Interna

Rocco Lauria



Direzione Centrale Tecnologia,  
Informatica e Innovazione

Massimiliano D'Angelo

