

**CONTRATTO DI APPALTO PER SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER
GESTIRE LE RICHIESTE DI INFORMAZIONI O DI
SUPPORTO DEL SERVIZIO CONTRIBUENTI ED HELP DESK ENTI –
CIG 9909578A74**

tra

Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito, per brevità, anche “**Agenzia**” o “**AdeR**”), con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, 14 C.F. e P.IVA 13756881002, in persona del Responsabile del Settore Acquisti e Procuratore speciale, Sig. Alberto Orlandini, domiciliato per la carica ove sopra, all'uopo delegato;

e

Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società cooperativa consortile stabile (di seguito anche solo “**Appaltatore**”) con sede legale in Pistoia, Via degli orafi n.2 - Cap 51100 (Codice Fiscale 01535090474, in persona dell'Amministratore Delegato Sig. Gino Giuntini, domiciliato per la carica ove sopra .

Premesso

- che il servizio di *contact center* è attualmente svolto dal Consorzio Leonardo Servizi e Lavori, che si avvale della consorziata esecutrice ACAPO S.c.s.i, aggiudicatario del Lotto 3 della Convenzione Consip “servizi di contact center in outsourcing 2” – Lotto 3 (LAZIO), al quale Agenzia delle Entrate -Riscossione, sulla base della deliberazione del Comitato di Gestione del 26 maggio 2021, ha aderito sottoscrivendo un contratto di durata biennale, con scadenza fissata al 30 novembre 2023, e un corrispettivo pari a euro 6.583.689,00 oltre IVA
- che in considerazione del termine di scadenza del 30 novembre 2023 del vigente contratto, in data 27 ottobre 2022 il Comitato di Gestione, al fine di assicurare la continuità del servizio *de quo* ed in coerenza con la scelta strategica di procedere con il progressivo affidamento della gestione e lo sviluppo degli asset infrastrutturali di AdeR al partner tecnologico SOGEI, ivi inclusi i servizi di Contact Center multicanale, ha deliberato “di autorizzare, con decorrenza dal 1° dicembre 2023, l'affidamento del servizio di Contact Center alla Sogei S.p.A;
- che SOGEI metterà a disposizione di AdeR la propria infrastruttura tecnologica e i relativi servizi correlati, contestualmente al “Servizio Operatori”, per il quale esperirà una procedura acquisitiva per l'individuazione di altro operatore economico.
- che AdeR ha la necessità di garantire senza soluzione di continuità i servizi di *contact center* fino alla completa presa in carico del servizio in parola da parte di Sogei;
- che la Convenzione Consip “Servizi di contact center in outsourcing 2” non può essere prorogata in quanto il massimale del lotto cui AdeR ha aderito è esaurito;

- che le strutture competenti di AdeR hanno individuato nella procedura negoziata con l'attuale fornitore Consorzio Leonardo Servizi e Lavori lo strumento acquisitivo per garantire l'erogazione dei servizi in questione senza soluzione di continuità, per il tempo strettamente necessario, stimato in 6 mesi con decorrenza dal 1° dicembre 2023 al 31 maggio 2024, all'espletamento da parte di SOGEI della propria procedura acquisitiva;
- con Disposizione n. 122 del 27 giugno 2023, prot. n. 2023/6924954, Agenzia delle entrate-Riscossione ha avviato, attraverso la piattaforma ASP messa a disposizione da Consip S.p.A., una procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016, per l'affidamento del servizio di Contact Center, con invito al solo CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI, secondo le caratteristiche tecniche e la configurazione del servizio in corso, per un periodo di 6 mesi decorrente dal 1° dicembre 2023 al 31 maggio 2024, con facoltà di proroga ai sensi dell'art. 106, comma 11, del citato decreto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura, da parte di SOGEI, per l'individuazione di un nuovo contraente, per un importo massimo complessivo di € 1.814.668,67, comprensivo delle somme a disposizione dell'amministrazione (spese per il pagamento del contributo ANAC e per pubblicità legale) per € 5.660,00 e di € 7.946,67 quale IVA indetraibile (2% del valore dell'IVA);
- che all'esito della suddetta procedura, l'offerta dell'Appaltatore è risultata congrua, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara e nella restante documentazione di gara;
- che, pertanto, con provvedimento prot. 2023/8887114 del 06 settembre 2023, l'Agenzia ha disposto l'aggiudicazione della procedura in favore dell'Appaltatore;
- che sono state trasmesse le istanze per la verifica, ai sensi dell'art. 32, comma 7, del D. lgs. n. 50/2016, del possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016, ivi inclusa la richiesta di informazione antimafia e che è comunque decorso il termine di cui all'art. 92, comma 2 del D.Lgs. n. 159/2011, così che il presente Contratto sarà risolutivamente condizionato in caso di accertata mancanza di uno o più requisiti prescritti dal citato art. 80;
- che, ai sensi dell'art. 32, comma 10, del D.Lgs. n. 50 del 2016 non è previsto lo spirare del periodo di *stand still* previsto dal medesimo articolo;
- che qualora dovessero emergere, nel corso della vigenza del contratto di appalto, cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 in capo all'Appaltatore presente contratto sarà risolto di diritto;
- che l'Appaltatore, in sede di gara, si è espressamente obbligato ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Contratto alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- che l'Appaltatore, ai fini della sottoscrizione del presente Contratto, ha costituito un'idonea cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni, nessuna esclusa, previste nel contratto medesimo per un importo pari ad Euro 72.033,96 emessa da --- **OMISSIS** --- il 12/09/2023 e valida sino alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare

esecuzione secondo quanto meglio indicato dall'art. 2 (efficacia e durata della garanzia) della cauzione definitiva;

- che l'Appaltatore è in possesso delle polizze indicate nel successivo articolo 12.

Tutto quanto sopra premesso, le parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, convengono quanto segue.

Articolo 1

Premesse e allegati

1. Le premesse e gli allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto:
 - Allegato "A" (Capitolato Tecnico e relativi allegati);
 - Allegato "B" (Offerta economica dell'Appaltatore);
 - Allegato "C" (Schema di atto di nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati e Misure Tecnico Organizzative);
2. In caso di contrasto tra le prescrizioni contenute nel presente contratto e negli allegati sopra indicati sarà osservato il seguente ordine di prevalenza:
 - Contratto d'appalto;
 - Capitolato Tecnico e relativi allegati;
 - Offerta economica dell'Appaltatore;
 - Atto di nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati con Misure organizzative (TOM).

Articolo 2

Oggetto

1. Con il presente contratto l'Agenzia, ai sensi degli artt. 1655 e ss. cod. civ., affida all'appaltatore, che accetta, i *servizi di contact center multicanale*.
2. Le prestazioni affidate dovranno essere svolte secondo le regole della migliore tecnica ed arte e secondo le modalità specificate nel Capitolato Tecnico allegato *sub A*.

Articolo 3

Durata

1. La durata massima del presente contratto è pari a 6 mesi a decorrere dall'avvio dell'esecuzione.
2. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura, da parte di SOGEI, per l'individuazione di un nuovo appaltatore ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Articolo 4

Corrispettivi

1. Il corrispettivo spettante all'Appaltatore a fronte della corretta e completa erogazione delle prestazioni oggetto del presente contratto è stabilito nella misura complessiva massima di € 1.800.849,00 euro unmilioneottocentomilaottocentoquarantanove/00) oltre IVA.
2. Gli importi complessivi ed unitari dei servizi oggetto dell'appalto sono indicati nella seguente tabella secondo quanto riportato nell'offerta economica allegata:

	Servizio	Fabbisogno	Unità misura	Prezzo unitario	Importo complessivo per servizio
Servizio Operatore	Servizio Operatore Inbound Sincrono	2.016.000	Minuti (a consumo)	0,534	1.076.544,00
	Servizio Operatore Inbound Asincrono	918.000	Minuti (a consumo)	0,435	399.330,00
Servizio in ASP	Sistema CRM e KM in ASP	120	Postazioni (Canone mensile)	180	129.600,00
Servizi di integrazione	Capo Progetto	79	gg/u (a consumo)	250	19.750,00
	Analista Funzionale	120	gg/u (a consumo)	200	24.000,00
	Analista Programmatore	200	gg/u (a consumo)	145	29.000,00
	Programmatore	100	gg/u (a consumo)	120	12.000,00
	Sistemista DBA Senior	200	gg/u (a consumo)	225	45.000,00
	Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	150	gg/u (a consumo)	225	33.750,00
	Specialista di tecnologia/prodotto	150	gg/u (a consumo)	212,50	31.875,00
					1.800.849,00

Gli oneri della sicurezza da rischi di interferenza sono pari a zero.

3. I corrispettivi dovuti al Fornitore sono applicati ai singoli servizi secondo quanto indicato nell'art. 7 del Capitolato tecnico. L'importo di cui al precedente comma 1 costituisce l'importo massimo di spesa per Agenzia, la quale si riserva di non ordinare gli interi servizi oggetto del presente contratto. In tal caso, l'Appaltatore nulla potrà pretendere dall'Agenzia per le prestazioni non richieste e, quindi, non eseguite.

4. I corrispettivi sopra indicati si riferiscono all'esecuzione delle prestazioni affidate a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e sono pertanto comprensivi di ogni onere e spesa di qualsiasi natura maturati dall'Appaltatore.
5. I corrispettivi contrattuali sono accettati dall'Appaltatore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a suo esclusivo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
6. I predetti corrispettivi coprono e compensano tutti gli oneri, nessuno escluso, occorrenti alla perfetta esecuzione delle prestazioni commesse.
7. In ragione della durata contrattuale non trova applicazione la revisione dei prezzi.

Articolo 5

Modalità di esecuzione ed oneri a carico dell'Appaltatore

1. L'esecuzione dei servizi dovrà avvenire con le modalità e nei termini fissati dall'Allegato A - Capitolato Tecnico e relativi allegati.
2. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali di cui al precedente art. 4, tutti gli oneri ed i rischi relativi o connessi alla prestazione delle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del presente Contratto.
3. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le attività a perfetta regola d'arte, secondo la migliore pratica professionale, nel rispetto delle norme, anche secondarie, deontologiche ed etiche e secondo le condizioni, le modalità ed i termini indicati nel presente Contratto e nel Capitolato Tecnico, da intendersi quali condizioni essenziali per l'adempimento delle obbligazioni assunte dall'Appaltatore medesimo con la sottoscrizione del presente Contratto.
4. L'Appaltatore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Agenzia, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
5. L'Appaltatore si obbliga a consentire all'Agenzia di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente Contratto e a prestare la propria collaborazione per lo svolgimento di tali verifiche.
6. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del Contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con i corrispettivi contrattuali di cui al precedente art. 4. L'Appaltatore non potrà, pertanto, avanzare alcuna pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Agenzia, assumendosene ogni relativa alea.
7. L'Appaltatore si impegna espressamente a impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto di quanto specificato nel presente Contratto, nei suoi Allegati e negli atti della procedura.

8. L'Appaltatore prende atto ed accetta che tutte le prestazioni commesse dovranno essere prestate con continuità. In nessun caso potrà sospendere le prestazioni contrattuali, pena la risoluzione di diritto del Contratto da parte dell'Agenzia, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni e qualsiasi danno.
9. L'Appaltatore si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale proprio dipendente, ovvero legato da un rapporto di collaborazione esclusiva, specializzato in relazione alle prestazioni da eseguire, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto, dichiarando di essere dotato di autonomia organizzativa e gestionale e di essere in grado di operare con propri capitali, mezzi ed attrezzature.
10. L'Appaltatore si impegna affinché, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il proprio personale abbia un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché a vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente Contratto presso i luoghi di esecuzione delle prestazioni commesse.
11. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Agenzia, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

Articolo 6

Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

1. L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare verso i propri dipendenti a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. L'Appaltatore si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, le norme regolamentari di cui al D. lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.
2. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di sottoscrizione del presente Contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. L'Appaltatore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il personale impiegato dall'Appaltatore dipenderà solo ed esclusivamente dall'Appaltatore medesimo, con esclusione di qualsivoglia potere direttivo, disciplinare e di controllo da parte

dell'Agenzia, la quale si limiterà a fornire al Responsabile del Contratto per l'Appaltatore direttive di massima per il raggiungimento del migliore risultato operativo.

6. Resta inteso che l'Appaltatore è, e rimane, responsabile in via diretta ed esclusiva del personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni e, pertanto, s'impegna sin d'ora a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da qualsivoglia pretesa avanzata, a qualunque titolo, da detto personale o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto.
7. L'Agenzia potrà richiedere l'allontanamento di quelle risorse che non dovessero tenere un comportamento decoroso ed in linea con i regolamenti interni di permanenza all'interno dei locali delle stesse e/o dovessero non rispettare le disposizioni in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. L'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione entro i successivi 5 giorni.
8. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Agenzia potrà dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Articolo 7

Penali

1. In caso di ritardato adempimento delle prestazioni contrattuali, ovvero di mancata o non conforme esecuzione delle prestazioni stesse, l'Agenzia potrà applicare nei confronti dell'Appaltatore le penali indicate nell'Allegato al Capitolato Tecnico.
2. Gli eventuali inadempimenti contrattuali dovranno essere contestati all'Appaltatore per iscritto, il quale dovrà comunicare le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.
3. Decorso infruttuosamente tale termine o nel caso in cui ritenga non accoglibili o parzialmente accoglibili le predette deduzioni, l'Agenzia potrà applicare le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
4. L'importo delle penali sarà detratto direttamente mediante compensazione finanziaria dai corrispettivi maturati dall'Appaltatore nella prima fattura utile, ovvero mediante escussione della cauzione definitiva prestata, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.
5. L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Agenzia di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.
6. L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo del corrispettivo contrattuale.
7. Ai sensi dell'articolo 23, comma 2, del Decreto 7 marzo 2018, n. 49 recante "approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione", in caso di sospensione illegittima totale o parziale delle prestazioni disposte, ai

fini del risarcimento dovuto all'Appaltatore, si applicano i criteri di quantificazione di cui all'articolo 10, comma 2, del medesimo decreto, in quanto compatibili.

Articolo 8

Fatturazione e modalità di pagamento

1. Ai sensi dell'art. 35 comma 18 della D.Lgs. 50/2016 sarà versata un'anticipazione del 20% all'Appaltatore entro 15 giorni dalla data di effettivo inizio delle prestazioni, subordinata alla costituzione, da parte dell'Appaltatore, di apposita garanzia fideiussoria, di un importo pari all'anticipazione, maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione secondo il cronoprogramma delle prestazioni.
2. L'anticipazione è recuperata, in uno con i relativi interessi legali di cui all'art. 35 comma 18 ultimo periodo del D.Lgs. n. 50/2016, proporzionalmente e gradualmente in occasione di ogni pagamento.
3. L'anticipazione, per la parte non ancora recuperata mediante detrazione graduale in occasione dell'emissione dei singoli certificati di pagamento, è revocata qualora l'esecuzione del contratto non prosegua secondo gli obblighi pattuiti e, in tale caso, spettano alla Stazione appaltante anche gli interessi legali sulle somme anticipate.
4. Qualora sia stata erogata l'anticipazione, sull'importo di ogni certificato di pagamento è operata la trattenuta di un importo percentuale pari alla percentuale dell'anticipazione a titolo di graduale recupero della medesima.
5. L'importo di cui al precedente art. 4 comma 1, sarà corrisposto con le modalità specificate nell'art. 7 del Capitolato Tecnico.
6. Alla scadenza di ogni periodo di riferimento, il Direttore dell'esecuzione, verificata la corretta esecuzione delle prestazioni (verifica di conformità dei servizi) affidate ai sensi dell'art. 7 del Capitolato Tecnico, trasmetterà il documento recante la *"regolare esecuzione"* all'Appaltatore, il quale potrà emettere la fattura relativa alle prestazioni richiamate nel documento medesimo.
7. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni l'Appaltatore dovrà operare in fattura una ritenuta dello 0,50 per cento, di cui dovrà dare evidenza nella fattura stessa; le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Agenzia del certificato di "verifica di conformità", previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
8. Il Direttore dell'esecuzione, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività oggetto del Contratto ai sensi dell'art. 7 del Capitolato Tecnico, procederà in contraddittorio con l'Appaltatore alla verifica della regolare esecuzione delle prestazioni citate. Ultimata la verifica, il Direttore dell'esecuzione provvederà a rilasciare l'attestazione di regolare esecuzione e - qualora le attività commesse all'Appaltatore siano state eseguite correttamente - autorizzerà quest'ultimo all'emissione, a titolo di saldo, della fattura per l'ultima rata del corrispettivo. Delle operazioni di verifica sarà redatto apposito verbale in contraddittorio con l'Appaltatore.
9. Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità l'Agenzia procederà al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite ed allo svincolo della cauzione prestata

dall'Appaltatore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni oggetto del presente contratto.

10. Le fatture dovranno essere intestate ad Agenzia delle entrate-Riscossione, con sede legale in Roma, Via Giuseppe Grezar, 14, C.F. e P.IVA 13756881002. L'emissione, trasmissione e il ricevimento delle fatture dovrà avvenire ai sensi di quanto stabilito dall'art. 1, commi da 209 a 214 della Legge 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 s.m.i.. Non saranno accettate fatture che non siano emesse e trasmesse nel rispetto delle suddette modalità, né procederà ai relativi pagamenti, neanche parziali. L'Appaltatore dovrà riportare sulla fattura elettronica il seguente "Codice Univoco Ufficio" di IPA **UFQK7Y** il numero di CIG, nonché dovrà completare i seguenti campi facoltativi con le informazioni che in fase di verifica di conformità/regolare esecuzione saranno comunicate dal Direttore dell'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.

11. Il pagamento di ciascuna fattura avverrà, ai sensi del dell'art. 3, comma 1, della Legge n. 136/2010, mediante bonifico sul conto corrente intestato all'Appaltatore ed acceso presso --- **OMISSIS** ---, IBAN --- **OMISSIS** ---.

L'Appaltatore dichiara che il predetto conto corrente è appositamente dedicato alle commesse pubbliche.

12. Ai sensi dell'art. 3, comma 7, della Legge n. 136/2010, l'Appaltatore dichiara che le persone delegate ad operare sul conto corrente di cui al precedente comma sono:

- --- **OMISSIS** ---
- --- **OMISSIS** ---

13. L'Appaltatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni modifica dei dati trasmessi ai sensi del presente articolo. Ai sensi del comma 1 dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/72 l'Agenzia è soggetta all'applicazione dello "split payment" per gli acquisti, tranne nel caso in cui sia applicabile il meccanismo del "reverse charge". Pertanto, le fatture emesse nei confronti dell'Agenzia, se non soggette al meccanismo del "reverse charge", dovranno essere comprensive di IVA e dovranno contenere l'indicazione "scissione dei pagamenti". Per effetto di tale regime, all'Appaltatore verrà liquidato l'importo della fattura al netto dell'IVA, che sarà versata dall'Agenzia direttamente all'Erario, secondo quanto previsto dalla normativa fiscale.

Le disposizioni sulla scissione dei pagamenti non si applicano ai compensi per prestazioni di servizi assoggettati a ritenute alla fonte a titolo di imposta sul reddito ovvero a ritenuta a titolo di acconto

di cui all'art. 25 del DPR 600/1973 (ex. comma 1-sexies art. 17-ter del D.P.R. n. 633/72 - in vigore dal 15-7-2018).

Le fatture prive dei requisiti stabiliti dal D.M. 55/2013, come aggiornato dal D.M. 132/2020, saranno rifiutate qualora rientranti nei casi specificatamente indicati all'art.2-bis (in vigore dal 6-11-2020).

14. L'Appaltatore assume, con la sottoscrizione del presente contratto, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge n. 136/2010, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della medesima.
15. L'Agenzia verificherà, in relazione ai contratti sottoscritti dall'Appaltatore con i propri subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate dalle prestazioni oggetto del presente Contratto, l'inserimento, a pena di nullità assoluta, di un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010. A tal fine, l'Appaltatore si obbliga ad inviare all'Agenzia copia di tutti i contratti posti in essere, per l'esecuzione del presente Contratto, dall'Appaltatore stesso nonché dai propri subappaltatori o subcontraenti.
16. Ai sensi di quanto previsto dal comma 9-bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010, il presente Contratto potrà essere risolto dall'Agenzia in tutti i casi in cui venga riscontrata in capo all'Appaltatore una violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dall'art. 3, Legge n. 136/2010. In tale ipotesi, l'Agenzia provvederà a dare comunicazione dell'intervenuta risoluzione alle Autorità competenti.
17. Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro trenta giorni dalla data di ricevimento delle stesse. In caso di ritardo nel pagamento per fatti imputabili all'Agenzia, l'Appaltatore avrà diritto al pagamento degli interessi moratori.
18. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e del D.M. 18 gennaio 2008 n. 40, l'Agenzia verificherà, prima di procedere al pagamento di corrispettivi di importo superiore a Euro 5.000,00 (cinquemila) maturati dal Appaltatore, la sussistenza o meno in capo al medesimo di una o più cartelle di pagamento scadute e non saldate, aventi un ammontare complessivo pari almeno al predetto importo di Euro 5.000,00 (cinquemila). In caso di esito positivo della predetta verifica, l'Agenzia - ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del citato Decreto Ministeriale- procederà alla sospensione del pagamento.

Articolo 9

Recesso

1. L'Agenzia si riserva il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza necessità di giustificazioni, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016, dandone preventiva comunicazione all'Appaltatore a mezzo PEC.
2. Alla data di efficacia del recesso l'Appaltatore dovrà interrompere l'esecuzione delle prestazioni.
3. L'Appaltatore avrà diritto unicamente al pagamento degli importi che saranno determinati ai sensi del predetto art. 109, con esclusione di ogni ulteriore compenso, indennizzo, risarcimento e rimborso delle spese a qualunque titolo.

Articolo 10

Risoluzione

1. In caso di inadempimento del Appaltatore anche ad uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 giorni, che verrà assegnato dall'Agenzia - a mezzo posta elettronica certificata - per porre fine all'inadempimento, l'Agenzia medesima ha la facoltà di considerare risolto di diritto il presente Contratto, di ritenere definitivamente la cauzione, nonché di procedere nei confronti del Appaltatore per il risarcimento di ogni danno subito.
2. In ogni caso, si conviene che il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da inoltrare al Appaltatore a mezzo posta elettronica certificata, nei casi di inadempimento alle obbligazioni di cui agli articoli 2 (oggetto), 3 (durata), 5 (modalità di esecuzione ed oneri a carico del Appaltatore), 6 (obblighi derivanti dai rapporti di lavoro), 8 (fatturazione e modalità di pagamento), 11 (divieto di cessione del contratto – cessione dei crediti), 12 (assicurazioni e cauzione definitiva), 13 (subappalto/divieto di subappalto), 15 (riservatezza), 17 (Proprietà dei prodotti e della documentazione, Titolarità delle opere dell'ingegno, utilizzo e sfruttamento), 18 (Brevetti industriali e diritti d'autore), 19 (Evoluzione tecnologica) e, altresì, qualora l'ammontare delle penali di cui al precedente art. 7 maturate dal Appaltatore superi il 10% dell'importo dei corrispettivi contrattuali.
3. L'Agenzia potrà, inoltre, risolvere di diritto il presente Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore - a mezzo PEC, nei seguenti casi:
 - a) qualora sia accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore ai fini della stipula del Contratto;
 - b) perdita di uno dei requisiti di cui all'art. 80 del D. lgs. n. 50/2016;
 - c) mancato reintegro della cauzione;
 - d) negli altri casi previsti dalla documentazione di gara.
4. In caso di risoluzione, l'Agenzia ha la facoltà di escutere la cauzione per l'intero ammontare e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento del maggior danno.
5. In ogni caso resta salva la facoltà dell'Agenzia di procedere all'esecuzione del Contratto a spese dell'Appaltatore.
6. Troverà applicazione l'art. 108 del D.lgs. 50/2016.

Articolo 11

Divieto di cessione del contratto – Cessione dei crediti

1. Ai sensi dell'art. 105 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. In caso di inadempimento da parte del Appaltatore degli obblighi di cui al precedente comma, il presente contratto s'intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ..

3. Con riferimento alla cessione dei crediti da parte dell'Appaltatore, si applica il disposto di cui all'art. 106, comma 13 del D. lgs. n. 50/2016.

Articolo 12

Assicurazioni e Cauzione definitiva

1. L'Appaltatore terrà indenne l'Agenzia da qualsiasi danno possa derivare alla stessa in conseguenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili.
2. Al riguardo, l'Appaltatore dichiara di essere in possesso di apposita polizza a garanzia dei danni che possano derivare dall'esercizio delle attività di cui al presente contratto, in particolare:
- RCT/O (Responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera) il cui massimale non dovrà essere inferiore a Euro 3.000.000,00 per sinistro, per la sezione R.C.T. per danni materiali e diretti a persone e cose e non inferiore ad Euro 3.000.000,00 per sinistro, con il limite di Euro 1.500.000,00 per singolo infortunato, per la sezione R.C.O.

La polizza RCT/O dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- ✓ Prestatori d'opera non dipendenti (RC di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni alla stazione appaltante);
 - ✓ RC personale dei prestatori d'opera non dipendenti (RC personale di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni a terzi);
 - ✓ RC della Committente, delle Società controllate, dei dipendenti della Committente e delle Società Controllate (copertura per danni a terzi causati dall'appaltatore, ove venga chiamata in causa la stazione appaltante);
3. La polizza deve indicare nell'oggetto dell'assicurazione specificamente l'attività oggetto dell'appalto.
4. L'Appaltatore, inoltre, si impegna a pagare direttamente eventuali franchigie previste nella polizza sopra citata, in caso di danno arrecato all'Agenzia o a terzi, affinché tale danno venga integralmente risarcito, nonché a risarcire l'eventuale danno eccedente i massimali di polizza.
5. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per l'Agenzia e che, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto la copertura assicurativa di cui al presente articolo, il presente Contratto si risolverà di diritto, con conseguente incameramento della cauzione e fatto salvo l'obbligo di risarcimento di ogni danno subito.
6. Resta in ogni caso inteso che l'Appaltatore è, comunque, responsabile in proprio di quanto l'assicurazione presentata – ancorché accettata dall'Agenzia - non dovesse garantire al momento del sinistro (per cause quali, a mero titolo esemplificativo, la manifesta - iniziale ovvero sopravvenuta - inadeguatezza della struttura del contratto assicurativo, il mancato pagamento dei premi, l'incapacità economica dell'assicuratore, etc.).

7. L'esistenza di tali polizze non libera l'Appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo le stesse solo lo scopo di ulteriore garanzia.
8. L'Appaltatore dovrà fornire alla stazione appaltante idonea documentazione relativa alla vigenza delle coperture assicurative per l'intera durata contrattuale. Pertanto, in caso di polizza con scadenza precedente alla scadenza del servizio, l'Appaltatore dovrà dimostrare di aver provveduto al relativo rinnovo.
9. La cauzione definitiva prestata dall'Appaltatore, ai sensi dell'art. 103 del D. lgs. n. 50/2016, copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento delle prestazioni oggetto del presente contratto e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.
10. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto di qualsiasi causa, l'Appaltatore dovrà provvedere al reintegro.
11. La cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo normativa vigente.

Articolo 13

Divieto di subappalto

È fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare le prestazioni oggetto del presente Contratto.

Articolo 14

Oneri fiscali, spese contrattuali

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali, ivi inclusi quelli indicati nei successivi commi, ad eccezione di quelli che fanno carico all'Agenzia per legge.
2. L'Appaltatore dichiara che le prestazioni oggetto del presente contratto costituiscono operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che sarà assolta secondo le modalità previste dalla vigente normativa; al presente Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 131/1986 e l'imposta di bollo ai sensi del D.P.R. n. 642/1972.
3. L'Appaltatore provvederà alla registrazione del presente contratto ai sensi dell'art 27, comma 1, del DPR 131/1986 in misura fissa, entro il termine di 20 giorni dalla sua sottoscrizione nonché alla trasmissione di una copia registrata all'Agenzia entro il termine di 30 giorni dall'avvenuta registrazione. In caso di applicazione delle penali di cui al precedente art. 8, l'Appaltatore provvederà agli adempimenti previsti dall'art.27, comma 2, del D.P.R. n. 131/1986.

Articolo 15

Riservatezza

1. L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso o comunque a conoscenza nel corso dell'esecuzione del contratto e di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione se non per le esigenze strettamente connesse all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

2. L'Appaltatore è, inoltre, responsabile dell'osservanza degli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo da parte dei propri dipendenti e/o dei consulenti di cui dovesse avvalersi.
3. In caso di inadempimento alle obbligazioni di cui al presente articolo l'Agenzia potrà dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Articolo 16

Trattamento dati personali

1. I dati personali necessari per la stipulazione e l'esecuzione del contratto verranno trattati esclusivamente ai fini della conclusione e dell'esecuzione del presente atto, nonché per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.
2. L'Agenzia potrà procedere alla diffusione delle informazioni di cui al contratto tramite il sito internet www.agenziaentrateriscossione.gov.it in ottemperanza degli obblighi espressamente previsti dalla legge.
3. Lo svolgimento delle attività dedotte nel contratto implica inoltre un trattamento di dati personali – in specie di dati comuni – di cittadini, professionisti, intermediari, rappresentanti di Enti/Istituzioni, rappresentanti legali, amministratori e altri soggetti appartenenti a persone giuridiche.
4. Le Parti si impegnano a trattare i dati personali relativi al presente contratto secondo i principi di liceità, necessità, correttezza, pertinenza e non eccedenza e comunque nel rispetto delle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, Regolamento).
5. Le Parti si impegnano a non comunicare i dati personali a soggetti terzi, se non ai fini dell'esecuzione del contratto o nei casi espressamente previsti dalla legge, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, ovvero per adempiere ad un ordine dell'Autorità Giudiziaria.
6. Con la sottoscrizione del presente contratto e per la durata del medesimo l'Appaltatore assume la qualifica di Responsabile del trattamento dei predetti dati, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.
7. Il Responsabile potrà trattare i dati personali di cui sopra soltanto su istruzione documentata del Titolare ed esclusivamente per finalità strettamente legate all'esecuzione del contratto.
8. In particolare, il Responsabile dovrà confermare la sua diretta ed approfondita conoscenza degli obblighi che assume in relazione a quanto disposto dal citato Regolamento e si impegna a procedere al trattamento dei dati personali in maniera conforme a tutti gli obblighi normativi vigenti, anche europei, in materia di protezione dei dati personali, dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, nonché dalle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento dei dati personali.

Articolo 17

Proprietà dei prodotti e della documentazione,

Titolarità delle opere dell'ingegno, utilizzo e sfruttamento

1. I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico degli elaborati, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali, delle procedure software e dell'altro materiale e documentazione anche formativo creato, inventato, predisposto o realizzato dall'Appaltatore o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del Contratto rimarranno di titolarità esclusiva dell'Agenzia che potrà, quindi, disporre senza alcuna restrizione la pubblicazione, l'utilizzo e la duplicazione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale. Detti diritti devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile, in favore dell'Agenzia.
2. L'Appaltatore si obbliga espressamente a fornire all'Agenzia tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Agenzia in eventuali registri od elenchi pubblici.
3. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del Contratto è di esclusiva proprietà dell'Agenzia che ne potrà disporre liberamente e illimitatamente.
4. In caso di inadempimento a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Agenzia potrà risolvere di diritto il Contratto.
5. Il software realizzato e/o personalizzato in esecuzione del Contratto è di proprietà dell'Agenzia a decorrere dal collaudo positivo del software medesimo; l'Appaltatore dovrà fornire il relativo codice sorgente e la documentazione delle applicazioni realizzate in esecuzione del Contratto.
6. Per l'eventuale software di base e applicativo fornito in esecuzione del Servizio, le relative licenze d'uso sono cedute o trasferite direttamente in capo all'Agenzia che ne sarà titolare; le licenze, tuttavia, dovranno prevedere espressamente la facoltà di utilizzo dei prodotti software, nonché delle relative versioni correttive ed evolutive, da parte dell'Agenzia e di terzi da questa autorizzati, le medesime licenze dovranno essere illimitate e trasferibili a terzi.
7. Restano esclusi dalla titolarità dell'Agenzia tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti utilizzati nell'esecuzione contrattuale, e procedure software preesistenti, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti.

Articolo 18

Brevetti industriali e diritti d'autore

1. L'Appaltatore assume ogni responsabilità in ordine a quanto realizzato in esecuzione del Contratto nonché in conseguenza dell'uso di dispositivi, programmi software o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa di cui terzi ne siano titolari.
2. Qualora venga promossa nei confronti dell'Agenzia un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui dispositivi o sulle soluzioni tecniche o di altra natura utilizzati per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, l'Appaltatore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Agenzia, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.
3. Resta sin d'ora inteso che qualora la pretesa azionata da terzi risulti fondata con sentenza, anche provvisoriamente esecutiva, l'Agenzia potrà risolvere di diritto il Contratto, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di adoperarsi, sopportando i relativi oneri e spese, affinché l'Agenzia ottenga il diritto di continuare ad utilizzare quanto realizzato in esecuzione del Contratto.

Articolo 19

Evoluzione tecnologica

1. L'Appaltatore si impegna ad informare l'Agenzia dell'evoluzione tecnologica dei servizi oggetto del presente Contratto e delle conseguenti possibili modifiche migliorative da apportare ai servizi stessi.
2. L'Appaltatore potrà formulare la proposta in merito alle sopra citate modifiche migliorative, che verrà valutata dall'Agenzia.
3. Solo a seguito dell'esito positivo della verifica di conformità della nuova caratteristica o funzionalità del servizio con quanto dichiarato in sede di offerta, l'Appaltatore potrà essere autorizzato ad effettuare la relativa modifica.

Articolo 20

Responsabile del procedimento e Direttore dell'esecuzione

1. L'Agenzia ha nominato quale Responsabile del Procedimento il sig. Ettore Bidasio e quale Direttore dell'Esecuzione il sig. Giampietro Urzini.

Articolo 21

Responsabile di contratto per l'Appaltatore

1. L'Appaltatore designa sin d'ora quale proprio responsabile del Contratto il sig. --- **OMISSIS** -, il quale avrà la responsabilità della conduzione e dell'applicazione del Contratto e sarà autorizzato ad agire come principale referente con l'Agenzia.
2. Il responsabile di contratto dovrà essere sempre rintracciabile attraverso l'ausilio di apposita utenza telefonica fissa e mobile, indirizzo di posta elettronica certificata.

3. Le comunicazioni pertanto saranno effettuate presso i seguenti recapiti:

- Cellulare --- **OMISSIS** ---
- Mail --- **OMISSIS** ---
- Indirizzo di posta elettronica certificata --- **OMISSIS** ---

L'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente qualsiasi variazione dei predetti recapiti.

4. Tutte le comunicazioni fatte al Responsabile di contratto devono intendersi effettuate regolarmente nei confronti dell'Appaltatore medesimo.
5. Il responsabile di contratto dell'Appaltatore opererà in collegamento con il Direttore dell'esecuzione dell'Agenzia, coordinandosi con il medesimo.

Articolo 22

Codice etico, Modello 231 e Protocollo di legalità

1. L'Appaltatore, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di aver preso visione del Codice Etico, del Modello 231 e del Protocollo di legalità dell'Agenzia consultabile sul sito web www.agenziaentrateriscossione.gov.it che, anche se non materialmente allegati al presente Contratto, ne costituiscono parte integrante e sostanziale. L'Appaltatore, pertanto, si impegna a tenere un comportamento in linea con il suddetto Codice Etico, con il Modello 231 e con il Protocollo di legalità. In caso di inosservanza dei predetti obblighi, l'Agenzia avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando il risarcimento dei danni.

Articolo 23

Foro competente

1. Le eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, applicazione ed esecuzione del presente contratto sono devolute alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Articolo 24

Clausola finale

1. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto si rinvia alle disposizioni normative vigenti in materia di contratti pubblici, al codice civile, alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia.

L'Appaltatore
(firmato digitalmente)

Agenzia delle entrate-Riscossione
(firmato digitalmente)

L'Appaltatore dichiara di conoscere ed espressamente approva tutte le clausole e condizioni di seguito elencate, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c.: art. 3 (durata), art. 4 (corrispettivi), art. 7 (penali), art. 8 (fatturazione e modalità di pagamento), art. 9 (recesso), art. 10 (risoluzione), art. 11 (divieto di cessione del contratto – cessione dei crediti), art. 12 (assicurazioni e cauzione definitiva),

art. 13 (subappalto), art. 14 (oneri fiscali, spese contrattuali), art. 15 (riservatezza), art. 16 (trattamento dati personali), 17 (Proprietà dei prodotti e della documentazione, Titolarità delle opere dell'ingegno, utilizzo e sfruttamento), 18 (Brevetti industriali e diritti d'autore), 19 (Evoluzione tecnologica), art. 22 (Codice etico, Modello 231 e Protocollo di legalità), art. 23 (foro competente).

L'Appaltatore
(*firmato digitalmente*)

Il presente Contratto è redatto in modalità elettronica e sottoscritto digitalmente ai sensi di quanto previsto dall'art. 32, comma 14, del D.lgs. 50/2016.