
Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE
ED ASCOLTO ALL'UTENZA SULLE POLITICHE DEL LAVORO E SOCIALI

Schema di contratto

**GARA COMUNITARIA A PROCEDURA
APERTA PER L'EROGAZIONE DI UN
SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED
ASCOLTO ALL'UTENZA SULLE
POLITICHE DEL LAVORO E SOCIALI**

Schema di contratto

Repertorio n.

**CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ASCOLTO
ALL'UTENZA SULLE POLITICHE DEL LAVORO E SOCIALI**

L'anno, il giorno del mese di in Roma presso il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, Direzione Generale per l'Innovazione Tecnologica e la Comunicazione (codice fiscale 80237250586), nel contesto del presente atto indicato per brevità come "Amministrazione", nella sua sede di Via Fornovo 8, innanzi a me, dott., nominato con D.D G. Ufficiale Rogante del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, non assistito da testimoni per espressa e concorde rinuncia fatta dalle parti contraenti, sono presenti, Dirigente della Divisione della Direzione Generale per l'Innovazione Tecnologica e la Comunicazione, in rappresentanza dell'Amministrazione, come da decreto di delega alla stipula del presente atto del, e il sig., nato a il, nella sua qualità di in virtù di, in rappresentanza della Società con sede legale in, Via, codice fiscale nel contesto del presente atto indicata per brevità come "Società".

Detti comparenti, della cui identità personale e poteri io Ufficiale Rogante sono certo, convengono e stipulano quanto segue.

**ART. 1
NORME REGOLATRICI**

L'esecuzione del contratto è regolata:

- a) dalle clausole del presente atto che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra l'Amministrazione e la Società;
- b) dal disciplinare di gara, dal capitolato tecnico, nonché dall'offerta tecnica ed economica presentate dalla Società, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto, anche se allo stesso materialmente non allegati, e che la Società dichiara di conoscere e di accettare integralmente. Nel caso in cui gli atti e i documenti di gara sopra richiamati prodotti dall'Amministrazione presentino elementi di discordanza con gli atti prodotti dalla Società, prevarrà la versione più favorevole all'Amministrazione;
- c) dalle vigenti disposizioni di legge e di regolamento per l'amministrazione del patrimonio e la contabilità generale dello Stato e dalle successive disposizioni che dovessero essere emanate in futuro, con efficacia sui rapporti in corso;
- d) dal DPCM n.452/97;
- e) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative, anche comunitarie, già emanate e che saranno emanate in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni di cui ai precedenti punti.

**ART. 2
OGGETTO DEL CONTRATTO**

Oggetto della gara è la fornitura del servizio di realizzazione e conduzione del centro di informazione ed ascolto sulle politiche sociali e del lavoro-

Ai sensi e per gli effetti del presente contratto, La Società fornisce all'Amministrazione i seguenti servizi :

- messa a disposizione, presso l'Amministrazione, di infrastrutture tecnologiche e personale per la gestione della normale attività di risposta;
- messa a disposizione delle infrastrutture tecnologiche e del personale, presso locali del Fornitore, per la gestione degli eventi di carattere massivo attivabili in modalità spot; in grado di operare in maniera pienamente integrata con gli elementi del servizio presenti presso

l'Amministrazione di cui al punto precedente.

La Società eroga i seguenti servizi, come descritto nel capitolato di gara al paragrafo 4 e successivi:

- Interactive Voice Response (IVR)
- Servizio di lettura e gestione e-mail
- gestione fax
- gestione contatti web
- gestione della conoscenza
- reportistica
- monitoraggio
- sicurezza
- registrazione delle comunicazioni telefoniche

ART. 3

MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le modalità di esecuzione della fornitura sono precisate nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica che, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante del presente contratto.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del presente contratto, i Responsabili dell'esecuzione del Contratto delle due parti, previsti dal successivo art. 10 del presente contratto, concorderanno un protocollo per le modalità operative relative all'inizio del servizio.

ART. 4

OBBLIGATORIETA', DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto è impegnativo per la Società fin dalla data della sua sottoscrizione, mentre avrà effetto nei riguardi del Ministero solo dopo che il relativo decreto ministeriale di approvazione sarà registrato nei modi di legge.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, per ragioni di urgenza, nelle more della predetta registrazione, di richiedere alla Società Consorzio l'inizio delle prestazioni oggetto del presente contratto, dopo l'avvenuta approvazione del medesimo.

Il presente contratto ha la durata di 36 (trentasei) mesi.

ART. 5

IMPORTO CONTRATTUALE

1. Il corrispettivo della fornitura di cui ai precedenti articoli, per tutta la durata contrattuale di 36 mesi, di cui al precedente art. 4, ammonta ad Euro (.....) oltre IVA pari ad Euro (.....), per un importo complessivo di Euro (.....).

ART: 6

AMPLIAMENTO DI FORNITURA E CONDUZIONE DELLA STESSA

L'Amministrazione si riserva il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di ampliare la fornitura in oggetto mediante l'attivazione delle procedure amministrative necessarie per l'acquisizione di moduli da 300 contatti/giorno cadauno, organizzati secondo quanto disposto nel capitolato, in occasione di campagne informative istituzionali o in caso di altra necessità o per altro servizio ritenuto opportuno dall'Amministrazione.

L'Amministrazione pagherà gli importi dovuti, nella misura di Euro (.....) IVA esclusa, per ciascun modulo, corrispondenti a tutti i moduli aggiuntivi effettivamente richiesti ed attivati, fino all'occorrenza massima di 3500 moduli di 300 contatti/giorno nel triennio.

Art. 7

MODALITA' DI PAGAMENTO

Tutti i pagamenti, salvo decurtazioni di eventuali penali, verranno effettuati dall'Amministrazione dietro presentazione delle fatture, con le modalità indicate in fattura e nei tempi previsti dalla normativa vigente. La fatturazione e il relativo pagamento sono subordinati:

1. all'esito positivo dei collaudi così come previsto nel successivo art. 12;
2. all'esito positivo della verifica dei documenti progettuali consegnati dalla Società;
3. alla verifica ed accettazione da parte dell'Amministrazione dei documenti di collaudo;
4. all'accettazione dei rapporti periodici di svolgimento dei servizi, sulla base di un canone mensile di Euro, fino all'occorrenza di 100.000 contatti annui, per l'attività ordinaria, con fatturazione bimestrale;
5. all'accettazione dei rapporti di svolgimento dei servizi erogati sulla base della tariffa di Euro per modulo di 300 contatti/giorno, per l'attività eccedente quella ordinaria;

Tutti i pagamenti saranno effettuati mediante accreditamenti sul conto intestato aIBAN

ART. 8

PENALI

La Società si impegna ad osservare il livello di servizi previsti nel capitolato tecnico.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio definiti nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica, per cause direttamente imputabili alla Società, l'Amministrazione applicherà le penali secondo quanto descritto nel capitolato tecnico.

Potrà essere applicata una penale di Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo dalla data fissata per il secondo collaudo negativo, fermo restando la facoltà dell'Amministrazione di risolvere il contratto.

Potrà essere applicata una ulteriore penale di Euro 100,00 (cento/00) per il mancato rispetto dei livelli di servizio così come indicati al paragrafo 6.12 del capitolato tecnico.

Le penali così comminate verranno incamerate mediante prelievo corrispondente sulla cauzione definitiva prestata dalla Società, di cui al successivo articolo 16 o detraendole dal pagamento dovuto.

Qualora il ritardo sia tale da rendere inutile la prestazione, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto incamerando, a titolo di penale, la cauzione definitiva secondo quanto disposto dal successivo articolo 16.

ART. 9

PERIODO DI AFFIANCAMENTO

Nei sei mesi precedenti il termine contrattuale, la Società dovrà provvedere a trasmettere al personale incaricato dall'Amministrazione o al subentrante, tutte le informazioni, le conoscenze e le competenze acquisite nel corso dell'esecuzione della presente fornitura, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la gestione di quanto realizzato.

A tale scopo, pertanto, la Società si impegna fin d'ora ad effettuare, su richiesta dell'Amministrazione, un periodo di affiancamento, precedente la scadenza contrattuale.

Durante tale periodo la Società garantirà la piena collaborazione al personale dell'Amministrazione o al subentrante, rendendo altresì disponibili un numero di risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, al fine di garantire il predetto affiancamento.

Quanto sopra indicato dovrà essere garantito anche in caso di rescissione anticipata del contratto.

ART. 10

RESPONSABILE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELLA SOCIETÀ

Schema di contratto

Per le attività di supervisione e controllo:

- a) l'Amministrazione nominerà il *Responsabile di contratto, il Capo progetto*;
- b) La Società nominerà il *Responsabile di progetto*;

Entro dieci giorni dalla data della stipula del presente contratto le parti nomineranno a mezzo lettera raccomandata, anche a mano, i rappresentanti di cui sopra, per lo svolgimento dei ruoli stabiliti all'art. 2 del presente contratto.

ART. 11
SEDE DI LAVORO

La prestazione dei servizi di cui al presente contratto avverrà presso la sede di Roma del Ministero del Lavoro, in via Forno 8 o presso altra sede dell'Amministrazione che fosse individuata per comprovate ragioni organizzative e/o presso locali individuati dal fornitore, così come specificato nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.

ART. 12
COLLAUDI

L'infrastruttura tecnologica oggetto della fornitura sarà soggetto a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto.

Il collaudo sarà svolto, in contraddittorio con la Società, da una Commissione che verrà nominata dall'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di efficacia del contratto.

La Società dovrà redigere un apposito documento, denominato "Piano di collaudo" contenente l'elenco dei test da eseguire, validato dal Capo Progetto dell'Amministrazione.

In caso il primo collaudo abbia esito negativo, le eventuali difformità rilevate dovranno essere corrette entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'esito. Entro tale scadenza la Società dovrà comunicare il nuovo pronti al collaudo.

Le eventuali difformità rilevate dovranno quindi essere corrette entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'esito. Entro tale scadenza la Società dovrà comunicare il nuovo pronti al collaudo. Qualora anche il terzo collaudo dia poi esito negativo, l'Amministrazione si riserva il diritto di recedere dal contratto senza alcun onere dovuto alla Società.

ART. 13
MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Qualora l'Amministrazione eserciti la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei settori qualità del servizio erogato e conduzione del progetto, la Società dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari.; Monitoraggio del contratto e rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

La Società si impegna a collaborare per l'individuazione ed implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione degli eventuali motivi di insoddisfazione individuati dalle attività di customer survey.

ART. 14
RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Ferma restando l'applicazione delle penali e salva in ogni caso la facoltà d'esecuzione in danno, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto in ogni momento in caso di inadempimento alle obbligazioni del presente contratto, e, in particolare, nel caso in cui il collaudo del sistema avvenga, per cause imputabili alla Società, oltre i termini previsti dal presente contratto.

2. In caso di mancato adempimento di quanto previsto all'art. 13 del presente contratto l'Amministrazione si riserva il diritto di risoluzione del contratto.

3. Nel caso di risoluzione del contratto l'Amministrazione, senza bisogno di messa in mora e

Schema di contratto

con un semplice provvedimento amministrativo, procederà all'incameramento, a titolo di penale, della cauzione definitiva prestata dalla Società e all'esperimento dell'azione di risarcimento del danno subito e di ogni maggiore danno, salvo sempre l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

4. L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, a proprio insindacabile giudizio e senza che la Società possa vantare diritto alcuno, alla scadenza di ogni annualità, computata dall'entrata in esercizio del servizio oggetto della fornitura con preavviso scritto di 180 giorni.

**ART. 15
FORZA MAGGIORE**

Nessuna delle parti avrà responsabilità verso l'altra per perdita o danno che risulti da ritardi o mancata esecuzione di tutto o qualsiasi parte del presente contratto, se tale ritardo o mancanza è dovuto, totalmente o parzialmente, ad eventi, circostanze, o cause non dipendenti dal suo controllo e non dovute a negligenza delle parti. Tali eventi, circostanze, o cause comprenderanno, senza limitazione, catastrofi, scioperi, serrate, sommosse, guerre, terremoti, incendi o esplosioni, mentre è espressamente esclusa la capacità di fare fronte ad obblighi finanziari.

**ART. 16
DEPOSITO CAUZIONALE**

La Società ha prestato cauzione, a garanzia del completo ed esatto svolgimento dei servizi, per una somma di Euro (.....), pari al% dell'importo offerto di Euro, al netto di IVA, calcolato come indicato nel disciplinare di gara, mediante

Tale cauzione ha efficacia per tutta la durata del contratto e verrà svincolata con apposito provvedimento amministrativo adottato dall'Amministrazione.

In caso di inadempienze da parte della Società, l'Amministrazione avrà piena facoltà di provvedere all'incameramento della cauzione e al risarcimento dei maggiori danni conseguenti a dette inadempienze.

**ART. 17
SUBAPPALTO**

La Società non affiderà in subappalto alcuna delle attività oggetto del presente contratto,

(oppure)

La Società potrà subappaltare, nella misura del % dell'importo contrattuale, le attività di ai sensi dell'art. 118 del D. l.vo 163/2006.

**ART. 18
OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

1. La Società manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché vengano mantenuti riservati i dati economici, statistici, amministrativi e quelli concernenti il personale dell'Amministrazione, che vengano portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui al presente contratto e che sono stati formalmente dichiarati riservati all'Amministrazione.
2. La Società si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati il livello di discrezione, non inferiore alla cura e discrezione usate dallo stesso nei confronti dei propri dati riservati di natura simile.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che La Società sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Schema di contratto

4. Corrispondentemente l'Amministrazione manterrà riservate le informazioni tecniche della Società che fossero portate a sua conoscenza nonché i dati tecnici forniti dalla Società stesso.
5. L'Amministrazione manterrà tali dati riservati fino a che non siano disponibili pubblicamente, e comunque, non oltre due anni dal completamento delle prestazioni di cui al presente contratto.
6. In relazione al servizio di registrazione delle chiamate inbound, previsto dal capitolato, la Società si impegna a mantenere riservato il contenuto delle chiamate registrate ed a dare istruzioni in tal senso al proprio personale, ed a non trattenere copia delle chiamate ad alcun titolo, dopo la consegna del file all'Amministrazione o alla Polizia giudiziaria.

ART. 19

OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

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 anche didattico creato, inventato, predisposto o realizzato dalla Società o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione che potrà quindi disporre senza alcuna restrizione la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale. Detti diritti, ai sensi della L. n. 633/41 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" così come modificata ed integrata dalla L. 248/00, devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile..
2. La Società si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione e 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'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.
3. La Società si impegna a rispettare la vigente normativa in materia di raccolta e trattamento dei dati personali e di tutela delle banche dati.

ART. 20

CONTROVERSIE

A tutti gli effetti del presente contratto, e per tutte le controversie eventualmente derivate dalla interpretazione e dalla esecuzione del suo contenuto, le parti convengono che l'autorità giudiziaria competente sarà quella del Foro di ROMA.

Convengono altresì che gli atti giudiziari e stragiudiziali connessi al presente contratto saranno notificati all'Amministrazione ed all'Avvocatura Generale dello Stato.

Agli effetti amministrativi e giudiziari la Società dichiara il proprio domicilio legale in, via, con l'intesa, che ove questo venisse a mancare, il domicilio si intenderà trasferito presso il Municipio di Roma.

ART. 21

RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti che sono impegnati nelle prestazioni oggetto del presente incarico, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le attività finalizzate alla fornitura di cui in oggetto e, in genere, da ogni contratto collettivo

Schema di contratto

successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

La Società dichiara e garantisce di essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali ed assistenziali a favore dei propri dipendenti previsti dalla normativa vigente.

La Società è responsabile dell'osservanza delle disposizioni di legge in vigore in materia di sicurezza sul lavoro, ed in particolare di quanto previsto dal D.Lgs. 19.09.94 n. 626, modificato ed integrato dal D.Lgs. 19.03.96 n. 242, ovvero delle normative vigenti in caso di specifiche forme contrattuali.

ART. 22

ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della Società tutte le spese contrattuali e tutti gli oneri fiscali applicabili, ad eccezione di quelli per i quali sussiste l'obbligo di rivalsa. A tal fine la Società espressamente dichiara che le prestazioni e forniture di cui al presente contratto sono effettuate nell'esercizio di impresa, che trattasi di operazioni imponibili e non esenti dall'imposta sul valore aggiunto, che la Società è tenuto al versamento e che gli compete, quindi, la rivalsa della detta imposta, ai sensi del D.P.R. 633/72, per cui peraltro al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa ai sensi del D.P.R. 131/86.

LETTO, SOTTOSCRITTO E CONFERMATO

PER IL MINISTERO

PER

(.....)