

Contratto quadro: <input type="text" value="3900004591"/>		Tipo doc.: <input type="text" value="ZSCQ"/>		CIG: <input type="text" value="7514383903"/>		Pagina 1 di 11	
Importo globale in EUR: <input type="text" value="2.112.147,00"/>		Fornitore: <input type="text" value="56252"/> LESOLUZIONI SCARL					
Appalto: <input type="text"/>							
Riferimento:							
Oggetto: Attività di Gestione Call Center							
Pos.	 Codice	 Descrizione					
1	90000409	SERVIZI DI GESTIONE CALL CENTER					
***QUESTA PARTE DEL DOCUMENTO VIENE LASCIATA VOLUTAMENTE IN BIANCO ***							

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 2 di 11

CONVENZIONE PER LO SVOLGIMENTO DELLE

Attività di gestione call center

Importo presunto annuo € 2.112.147,00 oltre IVA nella misura dovuta

CIG 7514383903 SAP N° 39/4591

TRA

- PUBLIACQUA S.p.A., denominata di seguito nel presente atto "Committente", con sede legale in Firenze, Via Villamagna n.90/C, Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Firenze presso la Camera di Commercio di Firenze 05040110487, nella persona dell'Amministratore Delegato, Ing. Giovanni Paolo Marati, nato a Martano (LE) il 31/05/1961, domiciliato presso la sede sociale

E

#

- LESOLUZIONI SOCIETA' CONSORTILE A R.L., qui di seguito denominata, nella parte convenzionale, "Fornitore", con sede in Empoli, via Garigliano, 1 Codice Fiscale, Partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Firenze 05591710487 legalmente rappresentata dalla Dott.ssa Simona Malloggi, nata a Pontedera (PI) il 23/10/1970 e domiciliata per la carica presso la sede legale, la quale interviene a questo atto in qualità di Amministratore Delegato, giusto mandato conferito con delibera del consiglio di amministrazione del 08 Giugno 2015;

PREMESSO

- che le attività di cui alla presente convenzione rientrano tra quelle richiamate dall'art 6 del D. Lgs. 50/2016 a mente del quale il "Nuovo Codice appalti" non si applica, agli appalti aggiudicati:

- ad una joint venture, ovvero una associazione o consorzio o una impresa comune aventi personalità giuridica composti esclusivamente da più enti aggiudicatori, per svolgere un'attività ai sensi degli articoli da 115 a 121 di cui all'allegato II con un'impresa collegata a uno di tali enti aggiudicatori, oppure
- da un ente aggiudicatore alla joint venture di cui fa parte;

"a condizione che la joint venture sia stata costituita per le attività oggetto dell'appalto o della concessione per un periodo di almeno tre anni e che l'atto costitutivo preveda che gli enti aggiudicatori che la compongono ne faranno parte almeno per un periodo di pari durata";

- che LESOLUZIONI è una società consortile, di cui Publiacqua S.p.A. è consorziata, che riveste le caratteristiche previste dal sopra riportato art. 6;

- che è intenzione di Publiacqua S.p.A. provvedere all'affidamento a tale società consortile delle attività di seguito riportate;

Premesso e considerato quanto sopra, che costituisce parte essenziale ed integrante del contratto, con la presente scrittura privata si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1

(Premesse)

Le premesse in narrativa formano parte integrante e sostanziale del presente atto.

Articolo 2

(Disciplina applicabile e allegati)

La prestazione dei servizi oggetto del presente contratto è regolata in via gradata:

- a) dalle clausole del presente contratto;
- b) dal Regolamento del Committente e suoi allegati, dal Modello di organizzazione gestione e controllo Ex. D.lgs.

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 3 di 11

231/2001 di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, formano parte integrante e sostanziale del presente atto;

c) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni di cui ai precedenti punti.

Articolo 3

(Elementi introduttivi e contesto di riferimento)

Il presente rapporto contrattuale riguarda tutte le attività specialistiche necessarie al fine della corretta conduzione del servizio di contact center erogato da LeSoluzioni a Publiacqua S.p.A. (da ora in avanti "committente").

Articolo 4

(Oggetto del contratto)

Il Committente, affida al Fornitore, che accetta, l'incarico relativo alle attività di gestione dei servizi di contact center commerciale e guasti, nonché di invio di messaggi automatici connessi ai servizi sopra richiamati.

Risultano espressamente ricomprese nell'attività di cui al presente articolo le seguenti prestazioni:

A) servizio commerciale

Il servizio commerciale comprende l'attività di call center inbound, e l'attività di back office conseguente alla risposta.

L'attività di call center inbound riguarda le chiamate pervenute al numero verde 800 238 238 da rete fissa e 199 138 138 da rete mobile, riguardanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo la gestione delle seguenti richieste:

- Richieste di sostituzione contatore (illeggibile o bloccato)
- Richieste di verifica matricola, lettura contatore
- Cambio d'uso
- Attivazione
- Preventivazione idrica (con e senza posa)
- Preventivazione fognaria
- Subentro (con e senza preventivo)
- Variazione anagrafica (telefono/mail)
- Variazione recapito
- Voltura
- Voltura a titolo gratuito
- Inserimento lettura
- Richiesta rateizzazione
- Richiesta rifatturazione
- Richiesta ristampa fattura + bollettino
- Informazioni su fatture
- Informazioni su processi commerciali
- Informazioni su preventivi (fine sospensione e variazione di stato, ristampa e invio per mancata ricezione, segnalazioni a pba)
- Inserimento blocchi sollecito e interessi per ritardato o mancato recapito fattura
- Richieste di compensazione
- Invio modulistica non scaricabile dal sito
- Ricezione di richieste varie da inoltrare a Publiacqua (variazione indirizzo fornitura, sblocco fatturazione, allacciamenti forfait)
- Informazioni su messaggistica servizio autolettura tramite sms.

Nell'ambito dei servizi inbound rientra anche il canale di assistenza telefonica predisposto per gli utenti dello sportello web MyPubliacqua.

Per l'espletamento del servizio commerciale si rendono necessarie anche le seguenti attività di back office:

- a. inserimento messaggistica su IVR;

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 4 di 11

- b. gestione pratiche non completate/sospese in fase di risposta telefonica.
- c. attività legata al WFM; richieste di spostamento appuntamenti ODL e preventivi, creazione ordini di lavoro su richiesta dei dispatcher;
- d. attività di supporto telefonica ai preventivisti.

B) servizio guasti

Il servizio guasti comprende l'attività di inbound e l'attività di back office inerenti le segnalazioni di problematiche nell'erogazione idrica. Inoltre il servizio includerà la gestione dei contatti pervenuti da altri canali (mail, web, etc.).

Il servizio di call center inbound riguarda la gestione delle seguenti tipologie di segnalazioni pervenute al numero verde 800 314 314 che vengono gestite sulla base di un apposito questionario in linea, che attribuisce loro uno specifico livello di urgenza::

- segnalazioni con priorità ex Delibera AEEGSI 655/2015 (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti)
- segnalazioni carenza idrica;
- perdite stradali e guasti rete;
- segnalazione pressione insufficiente;
- perdite al contatore;
- rottura del contatore;
- chiusura contatore difettosa;
- segnalazione acque sporca;
- segnalazione acque maleodorante;
- fognature intasate;
- odori molesti dalla fognatura;
- coperchi chiusini acquedotto o fognatura rotti o mancanti;
- segnalazioni relative ad anomalie agli impianti idrici di distribuzione
- segnalazioni relative a anomalie del processo e guasti depurazione (guasti elettrici, elettromeccanici, idraulici ecc.);
- segnalazioni su fontanelli mal funzionanti;
- segnalazioni di scavi da ricoprire o asfalto da ripristinare;
- informazioni riguardo ai lavori programmati in giornata o a breve termine;
- informazioni riguardo a lavori non programmati o guasti improvvisi;
- guasto colonna/idrante antincendio su suolo pubblico;
- guasto caditoia.

L'attività di back office comprende:

- inserimento messaggistica su IVR;
- comunicazione ai tecnici incaricati delle segnalazioni ricevute dai Clienti;
- aggiornamento dell'applicativo specifico (Gesticket) contenente le informazioni inerenti guasti o lavori programmati o non programmati;
- inserimento sull'applicativo (SAP) di segnalazioni di guasti provenienti dai fax dedicati, dal sito www.publiacqua.it e da tutti i canali digitali (app, self service, chatbot, social, ecc...) che il Committente deciderà di abilitare, e quelle provenienti dagli URP dei comuni, dalle amministrazioni comunali e in genere dalla polizia municipale.

Articolo 5

(Durata)

L'affidamento dei servizi di cui sopra ai patti e condizioni di cui al presente atto ha luogo sulla base del disposto previsto dall'art. 6 del D.Lgs 50/2016 e sulla base della natura stessa dell'affidatario; il venir meno di una delle due condizioni determinerà la cessazione degli affidamenti medesimi.

Qualora l'affidatario provveda ad approvvigionarsi direttamente per i fabbisogni propri, ma nell'interesse del Committente, dovrà sottostare alle regole di approvvigionamento imposte al Committente stesso. A tale fine sarà tenuto ad agire come stazione appaltante e dovrà dotarsi di un Regolamento gare o provvedere mediante gare pubbliche.

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 5 di 11

Il presente contratto sarà valido ed efficace per la durata di 1 anno con decorrenza 01/01/2018.

In particolare l'attività dovrà realizzarsi secondo le tempistiche indicate nonché in relazione alle esigenze operative definite e concordate, anche in corso d'opera, dai Referenti contrattuali.

Sarà facoltà esclusiva del Committente procedere al rinnovo per un ulteriore pari periodo o alla proroga.

Articolo 6

(Modalità di esecuzione)

Il contenuto dei servizi, le modalità della loro esecuzione e i livelli minimi prestazionali richiesti per ciascuno di essi sono quelli definiti e concordati fra le parti.

• È responsabilità di LeSoluzioni:

- assicurare lo svolgimento dei servizi descritti all'art.4;
- assicurare il rispetto degli SLA concordati con il cliente.
- fornire al cliente i dati relativi agli SLA, in modo da verificarne la conformità.

Per le attività di call center si farà riferimento ai seguenti SLA:

A) SERVIZIO COMMERCIALE:

* LS: % di chiamate trattate su chiamate trattabili ovvero offerte all'operatore. In base alla delibera 655/2015 AEEGSI lo SLA è calcolato mensilmente e devono essere ok almeno 10 mesi su 12: SLA 80%;

*TMA: tempo medio di attesa lordo (comprensivo del tempo di navigazione dell'IVR) previsto da Delibera 655/2015 AEEGSI e istanza riconoscimento premialità AIT, che è calcolato mensilmente e che deve essere ok almeno 10 mesi su 12: SLA 180 secondi;

B) SERVIZIO GUASTI

*LS: % di chiamate trattate su chiamate trattabili ovvero offerte all'operatore: SLA 90%;

*CPI: tempo di attesa lordo (comprensivo del tempo di navigazione dell'IVR) previsto da Delibera 655/2015 AEEGSI e istanza riconoscimento premialità AIT, che deve essere calcolato annualmente: SLA 90 secondi nel 90% delle singole prestazioni.

Il servizio commerciale sarà prestato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Il servizio guasti sarà prestato 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

LeSoluzioni stima siano necessari 28 FTE per l'effettuazione del servizio commerciale e 13 FTE per l'effettuazione del servizio guasti, che saranno incrementati nei mesi estivi (da giugno a settembre) di 6 FTE.

Per la valutazione dei livelli di servizio si farà riferimento ai dati estratti dal socio cliente da SAP BW. Per consentire a Publiacqua un monitoraggio in real time dei livelli di servizio sarà richiesta ad Acea una customizzazione del wall board del CTI.

• È responsabilità del committente:

comunicare tempestivamente tutti gli aggiornamenti relativi a procedure, variazioni di Regolamento e Carta dei servizi. A fronte di tali variazioni potranno verificarsi anche variazioni della Convenzione e dei costi stimati per lo svolgimento dell'attività.

Articolo 7

(Responsabile del servizio)

Il Fornitore, contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto, nomina quale Referente del Contratto il Dott. Lorenzo Brunori e quale Referente Operativo del Servizio il Sig. Fulvio Lupi, dipendenti del Fornitore, di gradimento del Committente.

Per parte sua il Committente, contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto, nomina quale proprio Referente Contrattuale nei confronti del Fornitore la Sig.a Francesca Grieco e quale Referente Operativo del Servizio il Sig. Francesco Santeramo.

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 6 di 11

Il referente del Contratto nominato dal Committente sarà responsabile tra le altre cose, della validazione della prestazione, della liquidazione delle spettanze, della comminazione delle eventuali penali, del monitoraggio del budget rispetto all'andamento della spesa, della richiesta di rinnovo del contratto alla sua scadenza, secondo le procedure vigenti, qualora perduri la necessità/opportunità di detta soluzione, per il perseguimento del fine aziendale.

Articolo 8

(Compensi e analisi costi)

Il corrispettivo per l'effettuazione delle attività di cui al presente contratto è stimato in € 2.112.14700 oltre IVA. L'importo indicato è meramente indicativo e non impegnativo per il Committente che non è soggetto a minimi garantiti. In considerazione della natura consortile di LeSoluzioni, infatti, i prezzi indicati saranno utilizzati per fatturare in acconto le attività rese nel corso del 2018.

Alla fine dell'anno di validità del presente contratto si procederà ad effettuare il conguaglio in base ai costi effettivamente sostenuti, comprensivi, tra l'altro, dei costi indiretti e di struttura.

ATTIVITA' - MODALITA' DI ADDEBITO - N. - COSTO - TOTALE

- a) Servizio call center commerciale: attività su richiesta telefonica del cliente (inbound) - costo annuo - 1 - € 1.334.200,00 - € 1.334.200,00;
 - b) Servizio commerciale: attività di back office inerente all'attività di contact center - costo orario - 2.550 - € 36,00 - € 91.800,00;
 - c) Servizio call center guasti: attività su richiesta telefonica del cliente (inbound) - costo annuo - 1 - € 579.000,00 - € 579.000,00;
 - d) Servizio guasti: attività di back office - costo orario - 2.722 - € 36,00 - € 97.992,00;
 - e) Servizio guasti: messaggi massivi guasti - costo per quantità - 457.736 - € 0,10 - € 9.155,00.
- TOTALE: € 2.112.147,00

Le parti di comune accordo si impegnano ad adeguare la disciplina, anche economica, del presente atto all'eventuale determina che l'Autorità Idrica Toscana o l'ARERA (già AEEGSI) dovessero emanare durante la vigenza contrattuale entro 30 giorni dall'emanazione del provvedimento, salvo il diritto di entrambe le parti, da esercitarsi nel medesimo termine, alla risoluzione dello stesso.

Il compenso di cui sopra è stato definito attraverso l'applicazione dei costi sostenuti per lo stesso servizio nell'anno 2017, tenendo conto dei costi diretti ed indiretti necessari alle attività oggetto del contratto, secondo quanto indicato nella sottostante tabella.

L'implementazione di nuovi servizi e le altre attività non pianificabili saranno gestite mediante progetti appositi, e attivati solo previa accettazione delle offerte da parte del Cliente.

Articolo 9

(Liquidazione dei corrispettivi e fatturazione)

I pagamenti relativi al presente Contratto avverranno mensilmente, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura.

Le Parti di comune accordo pattuiscono che le fatture aventi ad oggetto le prestazioni eseguite da LESOLUZIONI potranno essere oggetto di compensazione con le fatture che verranno emesse da Publiacqua S.p.A. per attività svolte nei confronti di LESOLUZIONI.

I referenti contrattuali forniranno un riepilogo dettagliato dell'attività effettuata nel periodo di riferimento con espressa indicazione dei conteggi effettuati.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del presente contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, dovranno comunque intendersi compresi nei prezzi o compensi concordati.

In particolare il compenso sarà liquidato con cadenza mensile in misura fissa conguagliato annualmente, oltre ad eventuali attività che prevedono un prezzo ad ore che saranno quantificate e fatturate mensilmente secondo i

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 7 di 11

quantitativi effettivamente eseguiti nel corso del mese stesso.

Il Committente corrisponderà al fornitore gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza (30gg d.f.) della fattura, se tale importo non verrà corrisposto il fornitore emetterà fattura relativa ad interessi di mora pari al 6% dell'importo della fattura insoluta e un importo fisso quale rimborso spese bancarie e amministrative pari ad € 5,00 per ogni fattura scaduta e impagata.

Eventuali variazioni possono essere concordate, ma il Fornitore si riserva in tal caso di riformulare i costi in ragione dei maggiori oneri finanziari.

Articolo 10

(Inadempimenti e Penali)

Le parti convengono di disciplinare le modalità di erogazione del servizio sulla base degli standard di servizio e qualità indicati all'art. 6. Tale disciplina integra la causa del rapporto negoziale e riveste importanza essenziale per Publiacqua, perché correlata e motivata in relazione agli standard di servizio pubblico vincolativamente assunti sia verso l'utenza con la Carta dei servizi, sia verso i propri soci. Al fine di garantire efficacemente il rispetto degli standard, senza creare effetti ritorsivi su Publiacqua in ragione della sua posizione di socio di LeSoluzioni, le parti convengono che il mancato raggiungimento degli standard costituirà parametro di valutazione negativo per la determinazione della parte variabile della retribuzione dei dipendenti di LeSoluzioni.

LeSoluzioni si impegna a fornire mensilmente report sui livelli di servizio, redatti in applicazione di criteri di rilevazione oggettivi e con formato previamente condivisi con Publiacqua. Publiacqua contesterà per iscritto le inadempienze riscontrate, concedendo a LeSoluzioni termine - di norma non inferiore a 15 giorni - per le proprie controdeduzioni. Qualora il mancato rispetto degli SLA risultasse privo di giusta causa, ogni singola inadempienza, opportunamente pesata, sarà considerata nel pannello di valutazione della quota di retribuzione variabile da attribuire ad ogni dipendente appartenente al settore stesso che ha dato causa all'inadempienza.

LeSoluzioni sottoporrà all'approvazione di Publiacqua una proposta di pannello di valutazione consuntivato dell'anno precedente, che dovrà indicare le valutazioni e i pesi applicati ad ogni eventuale inadempienza. Il pannello di valutazione dovrà essere definito secondo principi di proporzionalità e appropriatezza. Qualora le parti non raggiungano un accordo sulla misura delle inadempienze, il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora gli importi in contestazione superino il 15% del valore del contratto.

Articolo 11

(Obbligo assunzione personale impiegato nel servizio)

Nel caso in cui dovesse sciogliersi, per qualsiasi motivo, il presente vincolo contrattuale tra Publiacqua e LeSoluzioni, Publiacqua si impegna a favorire ogni ed eventuale possibilità di ricollocazione del personale precedentemente impiegato nei servizi oggetto del presente contratto. Qualora gli stessi servizi fossero oggetto di nuovo affidamento a diverso fornitore, Publiacqua esperirà - nell'ambito di quanto disposto dalla normativa di settore pro tempore vigente - tutto quanto possibile per garantire la migliore continuità occupazionale del predetto personale, ivi inclusa una eventuale ricollocazione in mansioni riconducibili alle attività operative caratteristiche della Società nell'ambito territoriale della Concessione. Resta espressamente inteso tra le Parti che, in ogni caso e sin d'ora, laddove non sussistano le condizioni per alcune delle eventuali possibilità di ricollocazione come sopra richiamate e sciolto definitivamente e per qualsiasi motivo il vincolo contrattuale tra Publiacqua e Le Soluzioni, quest'ultima non avrà più alcun obbligo nei confronti del predetto personale per quanto concerne la continuità del loro rapporto di lavoro relativamente e nell'ambito dei servizi oggetto del presente contratto, per cui tali rapporti di lavoro si intenderanno automaticamente risolti senza bisogno di ulteriori manifestazioni di volontà da parte di LeSoluzioni, ovvero potranno essere risolti anticipatamente da LeSoluzioni anche per giustificato motivo oggettivo.

Articolo 12

(Trasferimento obbligazione)

Gli impegni derivanti dal presente contratto potranno essere trasferiti ad altro eventuale e successivo gestore del

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 8 di 11

servizio idrico integrato.

Articolo 13

(Accesso ai siti di Publiacqua S.p.A.)

Il personale di LeSoluzioni o soggetti da essa incaricati, al fine di effettuare alcune attività di cui al presente contratto, potranno accedere all'interno di sedi, impianti o manufatti di qualunque tipo in gestione a Publiacqua S.p.a. accompagnati dal personale di quest'ultima a ciò preposto. Potrà essere consentito l'accesso ai siti in assenza di personale di Publiacqua previa esplicita autorizzazione. Il personale di LeSoluzioni o soggetti da essa incaricati dovranno essere muniti di apposito tesserino di riconoscimento e dovranno porre in essere ogni possibile cautela per la propria ed altrui sicurezza. In particolare LeSoluzioni dovrà acquisire da Publiacqua S.p.a. le informazioni sui rischi specifici collegati all'accesso ai siti, formare il personale incaricato agli accessi e dotarlo, se necessario, di idonei dispositivi di protezione individuale e informare preventivamente Publiacqua Spa degli accessi al fine di verificare eventuali interferenze.

Articolo 14

(Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari)

Il fornitore, assume a proprio carico tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 Agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e successive modifiche.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Il fornitore s' impegna a dare immediata comunicazione alla Committente ed alla Prefettura – ufficio territoriale del Governo della Provincia di Firenze (Fi) della notizia dell' inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il fornitore in allegato alla presente, ha provveduto a comunicare, in riferimento a quanto disposto dall' art. 3, comma 1 della legge 136/2010 gli estremi del conto corrente bancario su cui effettuare i pagamenti relativi alle prestazioni di cui al presente contratto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Su tale conto, saranno effettuati i pagamenti in dipendenza delle prestazioni del presente contratto, che saranno effettuati mediante bonifico bancario. Qualunque eventuale variazione alle indicazioni, condizioni, modalità o soggetti, di cui ai commi precedenti deve essere tempestivamente notificata dal fornitore Publiacqua S.p.A. la quale, in caso contrario, è sollevata da ogni responsabilità.

Articolo 15

(Ottemperanza al D. Lgs. n. 231/01)

Con riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. n.231/01 e s.m.i. in materia di responsabilità amministrativa degli enti, il Fornitore con l'accettazione del presente contratto garantisce che, nell'espletamento delle attività da quest'ultimo previste, coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della propria società o di una loro unità organizzativa, coloro che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo della propria società, nonché i soggetti comunque sottoposti alla direzione o vigilanza di alcuno dei precedenti e eventuali collaboratori esterni, non potranno in essere alcun atto od omissione e non daranno origine ad alcun fatto da cui possa derivare una responsabilità del Committente ai sensi del citato D.Lgs. n.231/01.

In particolare il Fornitore si obbliga:

- a svolgere, e a far sì che il proprio personale svolga l'attività oggetto del presente contratto in assoluta aderenza e nel puntuale e pieno rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico adottato dal Committente in attuazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. n.231/01 e s.m.i.
- a garantire l'aggiornamento della documentazione e delle informazioni prodotte in forza di obblighi di legge;
- a ottemperare ad eventuali richieste di informazioni, dati o notizie da parte dell'OdV del Committente;

La violazione da parte del Fornitore o del suo personale delle garanzie di cui sopra o anche di una sola delle disposizioni contenute nel Codice Etico darà facoltà al Committente di risolvere di diritto e con effetti immediati il

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 9 di 11

presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata a.r., fatto salvo il diritto della medesima di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patienti.

Qualora il Fornitore sia a sua volta soggetto alla disciplina di cui alla D.Lgs n.231/01, lo stesso dovrà porre in essere i necessari adempimenti e cautele finalizzati alla prevenzione degli illeciti penali inclusi nell'ambito di applicazione del D.Lgs. n.231/01, avendo dotato la propria struttura aziendale di procedure interne e sistemi di organizzazione, gestione e controllo adeguati e conformi alle previsioni di legge in tema di responsabilità amministrativa degli enti.

Articolo 16

(Trasmissione dei dati e obbligo di riservatezza)

Per consentire l'esecuzione delle Attività di cui al presente Contratto, il Committente consentirà al Fornitore, l'accesso al data-base aziendale ed a tutti gli strumenti informatici necessari all'espletamento degli incarichi affidati nonché le principali informazioni di supporto alla gestione degli stessi, in possesso del Committente.

Ciascuna delle parti garantisce che adotterà ogni ragionevole misura per assicurare che tutte le informazioni, relative agli eventuali dati personali e ai dati elaborati in esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto, trasmesse dall'altra parte, restino finalizzate all'ambito del presente rapporto contrattuale.

In ogni caso il Fornitore si impegna a:

- a) mantenere riservata ogni informazione, relativa ai dati necessari all'espletamento degli incarichi affidati nonché le principali informazioni di supporto alla gestione degli stessi che il Committente fornirà;
- b) proteggere tutte le Informazioni Riservate dalla diffusione accidentale con gli stessi mezzi con cui essa Società protegge le proprie informazioni di carattere riservato, mezzi che la Società garantisce alla Società Committente, essere in linea con le migliori prassi del proprio settore di riferimento;
- c) non utilizzare in alcun modo ed a qualsiasi titolo le Informazioni Riservate per finalità diverse dagli scopi di cui al presente Contratto.

L'obbligo di riservatezza di cui al presente articolo è vincolante per il Fornitore per la durata del Contratto e dopo la sua cessazione, salvo il caso in cui le informazioni divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile nei confronti del Committente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 del Codice Civile, per l'esatta osservanza dell'obbligo di riservatezza da parte dei propri dipendenti, collaboratori e ausiliari nonché dei propri affidatari e subcontraenti e dei rispettivi, dipendenti, collaboratori e ausiliari.

In caso di inosservanza dell'obbligo di riservatezza, il Fornitore è tenuto a risarcire alla Committente tutti i danni che alla stessa dovessero derivare nonché a manlevare la medesima per eventuali danni causati a terzi.

Articolo 17

(Consenso al trattamento dei dati)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati personali raccolti nell'ambito della esecuzione del presente contratto verranno trattati esclusivamente dai responsabili e dagli incaricati al trattamento del Committente, solo per fini strettamente necessari al presente procedimento, salvo i casi di procedimenti giudiziari o amministrativi.

Titolare del trattamento è il Committente, il quale potrà, come previsto dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, esercitare vigilanza e controllo sulla puntuale osservanza delle istruzioni impartite e delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali da parte del responsabile.

Considerato che per l'espletamento degli incarichi oggetto del presente contratto, il Fornitore dovrà creare ed utilizzare apposite banche dati al fine di trattare e gestire i dati e le informazioni che il Committente trasmetterà, il Fornitore offre idonea garanzia del rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Committente nomina il Fornitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del d. lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Responsabile del trattamento dei dati personali", di cui è titolare, che siano oggetto di trattamento da parte del medesimo in esecuzione del presente contratto. Il trattamento dei dati dovrà limitarsi alle operazioni di trattamento dei dati e quanto altro sia strettamente necessario per l'esecuzione del contratto. Il Fornitore non potrà comunicare ad altri soggetti i dati personali di cui venga a conoscenza né utilizzarli autonomamente, per scopi diversi da quelli sopra menzionati.

A tal fine il Fornitore è nominato responsabile del trattamento dei dati di cui entrerà in possesso volta per volta a seguito

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 10 di 11

del perfezionamento del singolo Incarico ai sensi dell'art. 29 del Codice con un atto di nomina allegato.

Articolo 18

(Norme rilevanti, regolamenti e procedure)

Nell'espletamento delle attività di cui al presente Contratto, l'affidatario dovrà operare nel rigoroso rispetto delle vigenti disposizioni di Legge e Regolamenti. In tale contesto vengono evidenziate, in quanto di particolare rilevanza e pertinenza alla materia oggetto del presente Contratto, le seguenti specifiche discipline, ivi comprese le loro successive modificazioni ed integrazioni e la legislazione collegata:

- Dlgs n. 50/2016 – Nuovo Codice Appalti
- Dlgs n.81/2008 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- Dlgs n.152/2006 - Norme in materia ambientale
- L. n. 232/2016 – art 1 – comma 243 - Nuove disposizione normative sulle attività di call center
- Regolamento Generale sulla protezione dei dati (GDPR – General Data Protection Regulation) – Regolamento UE 679/2016
- le procedure del Sistema di Gestione Integrato del Committente.

Articolo 19

(Controversie)

Qualsiasi controversia dipendente dal conferimento del presente incarico che non sia stato possibile comporre in via bonaria sarà deferita all'Autorità giudiziaria ordinaria del Foro di Firenze.

Articolo 20

(Spese e interessi)

Tutte le spese del presente atto e sue consequenziali, presenti e future, sono a completo carico dell'azienda.

Articolo 21

(Clausola finale e rinvio)

Il presente atto costituisce manifestazione della volontà negoziale delle parti, le quali danno atto di aver negoziato il contenuto di ogni singola clausola, che dichiarano, quindi, con la sottoscrizione del presente atto, di approvare specificamente e singolarmente nonché nel loro insieme, in deroga alla disciplina di cui all'art. 1341 c.c.. Le parti pattuiscono che qualunque modifica al presente atto potrà aver luogo e potrà essere provata esclusivamente mediante atto scritto, e che l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole del presente contratto non comporta l'invalidità o inefficacia del presente contratto e degli incarichi oggetto dello stesso.

Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del presente contratto e/o degli Allegati, da parte del Committente non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti ad esso spettanti che il Committente si riserva comunque di far valere nei limiti della prescrizione ordinaria.

Con il presente contratto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti. In caso di contrasti le previsioni del presente contratto prevarranno su quelle degli atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

Letto approvato e sottoscritto.

ACCETTAZIONE

1. La volontà di accettare la presente proposta dovrà essere manifestata mediante l'invio alla società Committente entro 7 giorni dal ricevimento della medesima – utilizzando il link presente all'interno della notifica della PEC di trasmissione

Contratto quadro:

3900004591

Pagina 11 di 11

dell'ordine - dell'allegata dichiarazione (Accettazione) sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante.

2. Qualora il presente ordine di acquisto fosse trasmesso con sistemi diversi da PEC lo stesso si intende accettato trascorso il termine di 7 giorni dall'invio, senza aver ricevuto nessun modulo di accettazione controfirmato o un diniego espresso da parte del fornitore.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO
Giovanni PaoloMarati

Importo globale in EUR 2.112.147,00