



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
(CIG 7625291D2F)*

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO
PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

(CIG 7625291D2F)

SCHEMA DI CONTRATTO



TRA

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (di seguito “IVASS” o “Istituto”) ente di diritto pubblico, con sede in Roma, Via del Quirinale n. 21, c.f. 97730600588, rappresentato da _____

E

_____, (di seguito “Impresa”), con sede legale in _____ ()
Via _____, codice fiscale _____, rappresentata da
_____, nato/a a _____ il _____, cod.
fisc. _____, in qualità di _____, regolarmente autorizzato/a alla
stipula del presente Contratto, in virtù del mandato conferitogli.

PREMESSO CHE

- a. l'IVASS ha indetto una procedura aperta per l'affidamento del contratto per il servizio di contact center (CIG 7625291D2F);
- b. l'Impresa, ha formulato, sulla base del Disciplinare di Gara, del Capitolato Tecnico e dello Schema di Contratto, un'Offerta che, al termine della procedura di gara, è risultata aggiudicataria dell'appalto, come da comunicazione dell'Istituto prot. n.;
- c. l'Impresa dichiara di non aver posto in essere, per ottenere l'aggiudicazione dell'appalto, comportamenti volti a condizionare lo svolgimento e/o l'esito della procedura di gara nonché ad agevolare la conclusione del presente Contratto;
- d. l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente Contratto, dal Disciplinare di Gara, dal Capitolato Tecnico nonché dai chiarimenti forniti dall'Istituto definisce in modo adeguato e completo le prestazioni oggetto dell'appalto e ha consentito di acquisire tutti gli elementi per un'idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;
- e. l'Impresa ha presentato, anche ai fini della stipula del presente Contratto, tutta la documentazione richiesta dall'Istituto ai sensi della normativa vigente e della legge di gara, ivi compresa la prestazione della garanzia definitiva, per la regolamentazione della quale si richiama l'art. 10 del Contratto medesimo, nei modi e nelle misure di legge.

Tutto ciò premesso le Parti come in epigrafe rappresentate

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

Art. 1

Valore della premessa e degli allegati

1. Costituiscono parte integrante del presente Contratto le premesse di cui sopra nonché la documentazione di gara composta da Offerta tecnica, Offerta economica, Disciplinare di Gara, Capitolato tecnico e Schema di Contratto, sottoscritti dall'Impresa, e ogni altro documento citato nelle premesse.
2. In caso di discordanza tra il presente Contratto e gli altri atti inerenti la gara prevarrà la clausola più favorevole per l'Istituto.

Parte I: CONTRATTO E PRESTAZIONI CONTRATTUALI



ART. 2 **Oggetto del Contratto**

1. Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura del servizio di *Contact Center* dell'Istituto rivolto ai consumatori (di seguito anche Contact Center consumatori) e agli intermediari/operatori (di seguito anche Contact Center intermediari).
2. Le prestazioni dovranno essere eseguite secondo le modalità, le condizioni ed i termini stabiliti nel presente Schema di Contratto, nel Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di gara e nell'Offerta Tecnica ed Economica presentata dall'Impresa.

ART. 3 **Durata**

1. Il contratto avrà la durata di 36 mesi decorrenti dalla data di stipula, con opzione di rinnovo fino ad un massimo di 24 mesi.
2. La volontà di esercitare l'opzione di rinnovo, e la sua durata, sarà comunicata dall'Istituto entro tre mesi dalla scadenza del triennio contrattuale.

ART. 4 **Oneri specifici a carico del fornitore**

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con i corrispettivi di cui all'art. 13 del presente Contratto, tutte le spese e i costi inerenti l'attivazione del servizio, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione del Contratto.
2. L'Impresa s'impegna ad eseguire le attività oggetto del presente Contratto:
 - a perfetta regola d'arte, nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del presente Contratto. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare dette norme e prescrizioni, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con i corrispettivi di cui all'art. 12. L'Impresa, pertanto, non potrà avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Istituto, assumendosene ogni relativa alea;
 - secondo le condizioni, i tempi e le modalità previsti nel presente Schema di Contratto, nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, ovvero nei documenti dagli stessi richiamati;
 - secondo quanto sarà successivamente concordato tra le parti in merito alle modalità e termini delle prestazioni contrattuali.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Istituto da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza da parte del proprio personale delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.
4. L'Impresa si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione all'Istituto di ogni circostanza suscettibile di influire, anche parzialmente, sull'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.
5. L'impresa si obbliga a svolgere le prestazioni oggetto del presente contratto con personale di cui garantisce onestà, affidabilità, correttezza, professionalità, competenza, riservatezza.
6. L'impresa deve indicare, con congruo anticipo, le generalità del personale della Società che dovrà accedere nei locali dell'Istituto. Il personale autorizzato è tenuto a rispettare rigorosamente le disposizioni vigenti in materia di riconoscimento, di orari di accesso, di



permanenza, di circolazione e di controlli all'interno delle aree interessate allo svolgimento del servizio.

Art. 5

Obblighi dell'Impresa nei confronti del proprio personale

1. L'Impresa s'impegna ad ottemperare nei confronti dei propri dipendenti e/o collaboratori a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti i relativi oneri.
2. L'Impresa si obbliga ad applicare nei confronti dei propri dipendenti impegnati nelle prestazioni oggetto del presente Contratto condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria stessa, ciò anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.
3. L'Impresa si obbliga, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per i dipendenti, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la scadenza e fino al loro rinnovo.
4. L'Impresa si obbliga a dimostrare l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali derivanti da legge o da contratto collettivo e ai rapporti in materia di lavoro che trovano la loro origine in contratti collettivi e che prevedono il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei lavoratori.
5. Nell'ipotesi di inadempimento anche di uno degli obblighi di cui ai commi precedenti, l'Istituto, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze segnalate dalle amministrazioni competenti, si riserva di effettuare sulle somme da versare (corrispettivo) o da restituire (cauzione) una ritenuta forfettaria pari al 20% dell'importo complessivo. Il predetto importo sarà corrisposto, senza che l'Impresa possa pretendere alcunché per la mancata tempestiva erogazione, quando l'Istituto competente avrà dichiarato la regolarizzazione.
6. Il fornitore assume a proprio carico ogni responsabilità in caso di infortunio al proprio personale.
7. Il fornitore solleva l'Istituto da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati dal proprio personale alle persone e/o alle cose dell'Istituto e/o di terzi, per colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni del presente contratto.

Art. 6

Obblighi di segretezza

1. L'Impresa si obbliga, anche successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale, in relazione ai dati e informazioni di cui venga a conoscenza in occasione della predisposizione dell'offerta e/o dell'adempimento delle prestazioni contrattuali:
 - a garantirne la segretezza impegnandosi ad impedirne qualsiasi divulgazione;
 - a non eseguirne copie, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere e a non permettere che altri ne eseguano;
 - a non farne oggetto di utilizzazione per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dello stesso.
2. L'Impresa si obbliga a prescrivere – a tutti i dipendenti ed a tutti coloro, ivi comprese le imprese, gli esperti ed i professionisti, che collaborino alla compilazione dell'offerta o all'erogazione delle prestazioni contrattuali – la più rigorosa osservanza dell'obbligo di riservatezza di cui sopra.
3. L'Impresa si obbliga a richiamare l'attenzione dei propri dipendenti su quanto disposto dagli artt. 622 e 623 del codice penale che punisce la violazione, l'uso illegittimo e lo sfruttamento di notizie riservate.



Art. 7 **Brevetti e diritti d'autore**

1. L'Impresa assume ogni responsabilità per uso di dispositivi, soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, d'autore e in genere di privativa altrui.
2. Qualora sia promossa nei confronti dell'Istituto azione per la violazione dei diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri, l'Impresa manleva e terrà indenne l'Istituto, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, compresi i danni verso terzi e le spese legali e giudiziali a carico dell'Istituto.
3. Ciascuna parte conviene di dare all'altra immediato avviso scritto qualora siano intentate le azioni legali di cui sopra da parte di terzi.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, l'Istituto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'articolo 16 del presente Contratto e dell'art. 1456 c.c., recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato ovvero sostituisca detti beni e programmi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche ed in grado di garantire la continuità della prestazione.

Parte II: RESPONSABILITA' E PENALI

Art. 8 **Responsabilità e altri obblighi dell'impresa**

1. L'Impresa è responsabile di tutti i danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente Contratto e, conseguentemente, s'impegna a manlevare e a tenere indenne l'Istituto da tutte le conseguenze derivanti da negligenza, omissioni o inosservanza nell'esecuzione delle norme e prescrizioni anche tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
2. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente all'Istituto ogni modifica degli assetti proprietari, della struttura, dei legali rappresentanti nonché degli organi tecnici e amministrativi della Società e a produrre in tali casi le pertinenti dichiarazioni sostitutive.
3. L'Impresa è inoltre obbligata ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. A tal fine si impegna a:
 - comunicare all'IVASS tempestivamente e, comunque, non oltre 7 giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di esso. Nel caso di conti correnti già esistenti, l'Impresa si impegna a comunicare i dati di cui sopra anteriormente alla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto. La Società si impegna altresì a comunicare ogni modifica dei dati trasmessi;
 - inserire nei contratti con i subappaltatori e i subcontraenti a qualsiasi titolo interessati al presente contratto, a pena di nullità assoluta del subcontratto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge n. 136/2010 e s.m.i.;
 - dare immediata comunicazione all'IVASS e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma, della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.



ART. 9 PENALI

1. Il mancato rispetto, per cause imputabili alla società, delle tempistiche di progetto e dei livelli di servizio previsti comporta l'applicazione delle penali indicate nel paragrafo 11 del capitolato tecnico, ferma restando la possibilità di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno.
2. Per procedere all'applicazione delle penali, l'Istituto notificherà all'Impresa, mediante PEC, entro 10 (dieci) giorni solari decorrenti dal giorno successivo a quello di accertamento dell'inadempienza, una contestazione sui singoli aspetti riscontrati.
3. L'Istituto potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali previste dal presente articolo con quanto dovuto a qualsiasi titolo all'Impresa ovvero avvalersi della cauzione o di altre eventuali garanzie rilasciate dall'Impresa stessa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
4. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera l'Impresa dal corretto adempimento delle obbligazioni per le quali si è resa inadempiente.
5. L'Istituto potrà applicare all'Impresa penali sino alla concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) del corrispettivo globale, oltre tale limite ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

ART. 10 CAUZIONE

1. La cauzione di cui alla lettera e. delle premesse, s'intende prestata dall'Impresa a garanzia di tutte obbligazioni assunte con la sottoscrizione del presente Contratto, opera per tutta la sua durata e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni da esso nascenti.
2. L'Istituto ha diritto di avvalersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno e può incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Impresa per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.
3. L'Istituto ha diritto di avvalersi, in tutto o in parte, della cauzione per i danni che affermi di aver subito e/o per l'applicazione delle penali contrattualmente stabilite, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti dell'Impresa per la refusione d'ogni ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
4. In ogni caso l'Impresa è tenuta a reintegrare la cauzione di cui l'Istituto si sia avvalso, anche parzialmente, durante l'esecuzione del Contratto entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della richiesta scritta dell'Istituto stessa, la quale, in caso d'inadempimento, può dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

Parte III: VERIFICHE E PAGAMENTO

ART. 11 VERIFICHE

1. I servizi oggetto del presente Contratto saranno soggetti a verifiche di regolare esecuzione. Le verifiche saranno effettuate dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'Istituto.



2. L'Istituto ha la facoltà di chiedere l'immediata risoluzione del Contratto, ove le difformità evidenziate nel corso delle verifiche non siano eliminabili, ovvero risultino di gravità tale da rendere il servizio prestato del tutto inidoneo alle finalità per le quali è stato stipulato il Contratto, o, ancora, evidenzino negligenze inescusabili. Il positivo esito delle verifiche non esonera l'Impresa dalla responsabilità per eventuali difformità che non siano emerse al momento della effettuazione, ma vengano in seguito accertate.
3. E' riconosciuta all'Istituto la facoltà di effettuare in qualsiasi momento ulteriori verifiche, anche periodiche e a campione, sull'osservanza da parte dell'Impresa di tutte le disposizioni contenute nel presente Contratto, nel Disciplinare di Gara, nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica.

ART. 12 **IMPORTO CONTRATTUALE**

1. Il valore complessivo per le prestazioni oggetto del presente contratto per la durata contrattuale di tre anni è pari a _____ euro, al netto dell'IVA, di cui 600,00 euro oltre IVA relativi ai costi per la sicurezza sul lavoro connessi con i rischi da interferenza. Tali costi si intendono inclusi pro quota nel canone.
2. Il corrispettivo è liquidato sulla base di un canone trimestrale pari a euro _____ oltre IVA; il canone è comprensivo di ogni spesa e onere connessi con lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto e in particolare delle seguenti prestazioni contrattuali:
 - i servizi operatore;
 - la realizzazione della piattaforma tecnologica e le connesse attività di service management;
 - l'avvio del servizio, start-up e collaudo.
3. I corrispettivi suindicati si riferiscono a servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità contrattuali e sono remunerativi di ogni prestazione effettuata dal fornitore.
4. I corrispettivi suindicati sono stati determinati a proprio rischio dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili, facendosi carico l'Impresa stessa di ogni relativo rischio e/o alea.
5. L'Istituto ha la facoltà, in relazione ad esigenze sopravvenute nel corso di esecuzione del Contratto, di richiedere un'estensione delle prestazioni convenute, per un valore complessivo non superiore ad un quinto dell'importo del presente Contratto e comunque nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016. In tal caso dette prestazioni saranno eseguite e remunerate secondo le condizioni stabilite nel Contratto stesso.
6. Il valore complessivo del contratto potrà variare, anche in diminuzione e comunque nel limite del venti per cento, ove tale variazione si renda necessaria in considerazione di sopravvenienze normative e/o organizzative connesse.

Art. 13 **Fatturazione, modalità di pagamento e controlli finanziari**

1. I pagamenti dei corrispettivi saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.
2. Ai fini della fatturazione elettronica di cui al D.M. n. 55/2013, il Codice Univoco Ufficio che dovrà essere riportato sulle fatture emesse dall'Impresa è UF3BVP.
3. L'IVASS rientra tra le pubbliche amministrazioni soggette alle disposizioni di cui all'art. 17-ter del DPR 633/72 (c.d. *split payment*).
4. Il canone per i servizi resi verrà liquidato con cadenza trimestrale posticipata. Il primo canone trimestrale decorre dall'effettivo avvio dei servizi operatori, una volta concluse le



attività di allestimento delle postazioni operative, start-up e collaudo e previste dal capitolato tecnico.

5. La liquidazione delle fatture è subordinata all'esito positivo delle verifiche di regolare esecuzione di cui all'art. 11 del presente Contratto e dei seguenti ulteriori adempimenti:
 - verifica di regolarità contributiva che l'Istituto effettuerà mediante acquisizione presso i competenti uffici del "Documento unico di regolarità contributiva" (DURC). Ove il DURC dovesse risultare irregolare, l'Istituto procederà ai sensi dell'art. 30 del d. lgs. n. 50/2016;
 - verifica inadempimenti ex art. 48 bis D.P.R. 602/1973. In caso di esito negativo della citata verifica, l'Istituto procederà ai sensi del Decreto Ministero Finanze n. 40/2008 e successive integrazioni e modifiche.

Art. 14

Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Sono a carico dell'Impresa le spese di bollo, gli altri oneri fiscali e le spese contrattuali, ad eccezione di quelli che fanno carico all'Istituto per legge.
2. L'Impresa dichiara che le prestazioni contrattuali sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che l'Impresa è tenuta a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico dell'Impresa.

Parte IV: ALTRE VICENDE CONTRATTUALI

Art. 15

Subappalto, modificazioni soggettive, cessione del contratto e dei crediti

1. Non è ammesso il subappalto delle prestazioni oggetto del presente contratto in quanto non dichiarato dall'Impresa in sede di offerta.

Oppure

1. L'esecuzione dei servizi specificati dall'Impresa nell'Offerta tecnica potrà essere affidata in subappalto soltanto ove ciò sia stato chiaramente indicato nell'Offerta stessa e l'Impresa abbia osservato tutte le prescrizioni contenute al riguardo nel Disciplinare di gara.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso l'Istituto, almeno 20 (venti) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate, la copia autentica del Contratto di subappalto; con il deposito del citato contratto dovrà essere, altresì, trasmessa la restante documentazione prescritta ai sensi dell'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016.
3. L'impresa subappaltatrice dovrà mantenere, per tutta la durata del presente Contratto, i requisiti richiesti.
4. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Impresa, la quale rimane l'unica e sola responsabile, nei confronti dell'Istituto, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata. Inoltre l'Impresa resta, di fronte all'Istituto, unica responsabile del rispetto delle norme previdenziali legge e contrattuali sul trattamento e sulla tutela dei lavoratori dipendenti dell'impresa subappaltatrice.
5. L'impresa è responsabile dei danni che dovessero derivare all'Istituto o a terzi per fatti comunque imputabili all'Impresa subappaltatrice, nello svolgimento delle attività



- subappaltate. L'impresa si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Istituto da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili all'Impresa subappaltatrice o ai suoi ausiliari.
6. L'impresa si obbliga a risolvere di diritto tempestivamente, dandone comunicazione all'Istituto via pec, il contratto di subappalto, qualora durante l'esecuzione dello stesso vengano accertati dall'Istituto inadempimenti dell'impresa subappaltatrice; in tal caso l'Impresa non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte dell'Istituto né al differimento dei termini di esecuzione del contratto.
 7. L'esecuzione dei servizi subappaltati non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
 8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Istituto può risolvere di diritto, dandone comunicazione via pec, il presente Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
 9. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del d. lgs.n. 50/2016.

Art. 16 **Risoluzione**

1. L'Istituto si riserva la facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto del presente contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., senza che da tale risoluzione possano comunque conseguire per l'impresa diritti o pretese di sorta all'infuori di quanto dovuto per prestazioni già eseguite e fermi restando l'obbligo del risarcimento dei danni subiti dall'IVASS e il diritto della stessa di escutere la cauzione di cui all'articolo 10, nelle seguenti ipotesi:
 - in caso d'inadempimento dell'Impresa anche ad uno solo degli obblighi assunti con il presente Contratto che si protragga oltre il termine assegnato dall'Istituto per porre fine all'inadempimento;
 - se le risorse impiegate dall'Impresa per l'espletamento delle prestazioni contrattuali non abbiano la qualifica professionale e l'esperienza indicate nell'offerta tecnica;
 - l'Impresa sia inadempiente agli obblighi di cui agli artt. 4) 5), 6);
 - si verificano inadempimenti contrattuali che comportino complessivamente l'applicazione di penali per un importo superiore al dieci per cento dell'importo complessivo del presente contratto.
2. Ai sensi di legge costituiscono altresì cause di risoluzione del presente contratto:
 - le ipotesi di risoluzione di cui all'articolo 108 del d. lgs. n. 50/2016;
 - la sottoposizione dell'Impresa a fallimento o altra procedura concorsuale anche stragiudiziale, salvo quanto previsto dall'articolo 110, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016;
 - il mancato utilizzo, nelle operazioni di incasso o pagamento a esso inerenti, del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentirne la piena tracciabilità, ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010 e s.m.i.
3. La risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale dell'Istituto, da comunicarsi con raccomandata a/r ovvero PEC.
4. Restano salve le ipotesi di risoluzione e/o di recesso espressamente previste dal presente Contratto.

Art. 17 **Recesso**

1. L'Istituto ha diritto, di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa con lettera raccomandata a/r.



2. In particolare, l'Istituto si riserva la facoltà di recedere dal contratto senza alcuna penalità, qualora, dalle *survey* effettuate, dovessero emergere chiare indicazioni sul negativo gradimento dei servizi da parte degli utenti.
3. In caso di recesso dell'Istituto, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito secondo il corrispettivo e le condizioni di Contratto.
4. L'Impresa rinuncia a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

Art. 18
Foro competente

1. Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla formazione, alla conclusione, all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità, all'efficacia ed alla risoluzione del presente Contratto, sarà competente il foro di Roma

Art. 19
Informativa sulla privacy

1. Per quanto concerne il trattamento dei dati dell'impresa si rinvia a quanto indicato nel Disciplinare di gara citato in premessa.
2. Per quanto attiene al trattamento dei dati personali inerenti all'esecuzione del presente Contratto, si rinvia al documento allegato 1 al presente Contratto "Dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR")".

L'IVASS

L'IMPRESA



Dichiarazione dell'Impresa annessa al Contratto

Il sottoscritto _____ dichiara per conto dell'Impresa di accettare tutte le condizioni e i patti contenuti nel Contratto e di aver particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole.

In particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e le condizioni di seguito indicate:

Articolo 4;

Articolo 5;

Articolo 6;

Articolo 7;

Articolo 8;

Articolo 9;

Articolo 10;

Articolo 11;

Articolo 12;

Articolo 13;

Articolo 16;

Articolo 17.

L'IMPRESA

L'IVASS



Allegato 1

**Dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del
Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR")**

L'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (di seguito "IVASS" o "Istituto") ente di diritto pubblico, con sede in Roma, Via del Quirinale n. 21, codice fiscale 97730600588, rappresentato da _____

E

L'impresa _____, (di seguito "Impresa"), con sede legale in _____ (____) Via _____, codice fiscale _____, rappresentata da _____, nato/a a _____ il _____, codice fiscale _____, in qualità di _____, regolarmente autorizzato/a, in virtù del mandato conferitogli, alla stipula della presente dichiarazione per il regolamento della attività che comportano il trattamento dei dati personali inerenti all'esecuzione del contratto n. _____ CIG n. _____ convengono quanto segue in materia di trattamento dei dati personali:

Le Parti, ai sensi della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali ("Normativa in materia di protezione dei Dati Personali"), dichiarano di procedere al trattamento dei dati personali comunicati per le finalità inerenti all'esecuzione del presente contratto e all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo stesso derivanti.

Le Parti si impegnano, nell'esecuzione di tutte le attività connesse che possono comportare il trattamento dei Dati Personali, ad agire in conformità con la Normativa in materia di protezione dei Dati Personali applicabile (in particolare il Regolamento UE 2016/679 c.d. "GDPR"), osservando misure organizzative e tecniche adeguate, nonché idonee a garantire la sicurezza delle informazioni relative all'attività di IVASS sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei Dati Personali trattati, atte a prevenire rischi di distruzione, perdita o alterazione, anche accidentale, di dati e documenti.

In particolare, il Fornitore:

- garantisce di manlevare e tenere indenne IVASS da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante dal mancato rispetto di tale obbligo.
- conferma ed è in grado di dimostrare di aver messo in atto adeguate misure di sicurezza per proteggere i Dati Personali, ivi comprese le predette misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la protezione da qualsiasi trattamento non autorizzato o illegale nonché dalla perdita, dalla distruzione o dal danneggiamento, in modo accidentale, dei Dati Personali.

Il Fornitore è responsabile dell'adozione di ragionevoli misure atte a garantire l'affidabilità di qualsiasi dipendente, collaboratore, società collegata, subappaltatore ovvero rappresentante impiegato nel trattamento dei Dati Personali. Il Fornitore conferma che tutti i Dati Personali di titolarità di IVASS a cui ha accesso saranno resi accessibili unicamente al personale dello stesso che: (i) necessita di avere tale accesso, (ii) è stato formato sulle idonee modalità di trattamento dei Dati personali ed (iii) è vincolato a obblighi contrattuali di privacy, sicurezza e riservatezza riguardo agli stessi.

Il Fornitore assicura che non trasferirà e che farà in modo che nessun sub-appaltatore trasferisca i Dati Personali di titolarità di IVASS al di fuori del Paese in cui vengono forniti allo stesso, eccetto tra Stati membri dello Spazio Economico Europeo (SEE).



In adempimento degli obblighi derivanti dal presente contratto, il Fornitore può comunicare i Dati Personali di titolarità di IVASS al di fuori del territorio dell'UE o SEE a condizione che (i) il Fornitore sia stato autorizzato da IVASS, (ii) il Fornitore comunichi o trasferisca tali dati verso quei Paesi che assicurino un livello di tutela delle persone fisiche ritenuto adeguato dalla Commissione europea (o dall'Autorità Garante italiana), (iii) il trasferimento si basi sull'utilizzo di clausole contrattuali tipo o Norme Vincolanti d'Impresa (c.d. "BCR") ai sensi della Normativa in materia di Protezione dei Dati Personali; (iv) il Fornitore mantenga la responsabilità di qualsiasi violazione perpetrata dai suoi dipendenti, collaboratori, consulenti o subfornitori.

A tal fine, il Fornitore è tenuto a fare in modo che anche i propri dipendenti, collaboratori, società collegate ed eventuali subfornitori rispettino tutte le obbligazioni su di esso incombenti in forza della Normativa in materia di protezione dei Dati Personali, con riferimento a tutti i Dati Personali che il Fornitore possa avere necessità di sottoporre a trattamento nel corso dell'esecuzione dei Servizi. Tale obbligo rimarrà in vigore anche successivamente alla cessazione per qualsiasi ragione del presente contratto.

IVASS, per quanto sopra evidenziato, con separato atto provvederà a nominare il Fornitore "Responsabile del trattamento" dei dati di titolarità di IVASS. A tal proposito, il Fornitore dichiara sin d'ora che osserverà con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione; lo stesso, in particolare, dichiara e riconosce di aver regolarmente eseguito - nell'ambito della propria organizzazione - tutte le formalità e adempiuto a tutti gli altri obblighi previsti dalla citata Normativa in materia di Protezione dei Dati Personali.

Se il Fornitore è del parere che un'istruzione contenuta nell'atto di designazione violi o sia contraria alla Normativa in materia di Protezione dei Dati Personali applicabile, lo stesso è tenuto a informare immediatamente IVASS, fornendo adeguata motivazione.

Il Fornitore non potrà in alcun caso cedere o subappaltare o affidare ad altri, che non siano propri dipendenti e/o collaboratori, le prestazioni di cui al presente contratto, salva espressa autorizzazione scritta da parte di IVASS. In caso di subappalto autorizzato, il Fornitore rimarrà comunque l'unico responsabile per quanto previsto dal presente contratto, ivi compreso l'accordo di riservatezza, e dovrà in ogni caso garantire il pieno rispetto da parte del subappaltatore di tutto quanto disciplinato e posto a carico del Fornitore dal presente contratto.

In riferimento agli obblighi in materia di protezione dei Dati Personali, il Fornitore:

- i) deve informare preventivamente IVASS nel caso in cui intenda avvalersi dell'opera di soggetti terzi esterni (sub-responsabili o sub-fornitori) alla propria organizzazione per l'esecuzione di alcune delle attività effettuate per conto della stessa IVASS ed a sottoporre tale circostanza alla previa autorizzazione di quest'ultima;
- ii) prima che i terzi esterni inizino a trattare Dati Personali di IVASS, svolgere un'adeguata verifica di *due diligence* finalizzata ad accertare che tali soggetti siano in grado di fornire il livello di protezione dei Dati Personali di IVASS previsto dalle normative applicabili e dal contratto;
- iii) deve stipulare con i terzi sub-responsabili/sub-fornitori un accordo scritto o contratto che imponga a questi ultimi il rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei Dati Personali a cui il Fornitore è vincolato con IVASS (in base al presente Contratto), prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti normativi della Normativa in materia di Protezione dei Dati Personali;
- iv) si impegna a tenere un elenco aggiornato di tutti i contratti sottoscritti e informare preventivamente IVASS nel caso si intendesse procedere ad aggiunte o sostituzioni. In tali casi, il Fornitore deve altresì portare a conoscenza di IVASS le principali modalità di esecuzione dei servizi resi dai terzi sub-responsabili/sub-fornitori (specifiche funzioni a cui sono addetti, tipologie di dati a cui hanno accesso e le procedure adottate per garantire la sicurezza dei dati trattati).



Qualora gli eventuali altri responsabili del trattamento (sub-responsabili o sub-fornitori) omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei Dati Personali, il Fornitore dichiara espressamente e accetta di conservare nei confronti di IVASS e degli interessati i cui dati sono trattati l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili.

Il Fornitore potrà continuare a utilizzare i sub-responsabili che risultino già incaricati dallo stesso alla data del presente contratto, fatto salvo in ogni caso l'adempimento da parte del Fornitore, non appena possibile, degli obblighi di cui all'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 e sopra indicati.

Le Parti attuano tutte le misure tecniche e organizzative appropriate in relazione al trattamento dei Dati Personali al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio di tale trattamento. Il Fornitore, in particolare, adotterà tutte le misure di sicurezza idonee e adeguate, in conformità con le disposizioni di cui all'articolo 32 del Regolamento UE 2016/679, per prevenire il rischio di distruzione o perdita accidentale dei dati, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o effettuato in violazione delle finalità per le quali i dati sono stati raccolti, al fine di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati.

Il Fornitore prenderà tutte le precauzioni necessarie per evitare l'introduzione di programmi nocivi nei propri sistemi informativi e/o di quelli di IVASS ed adotterà le misure adeguate volte all'eliminazione di tali programmi, qualora ne venisse constatata l'esistenza. A tal fine, il Fornitore realizzerà tutti i test adeguati e sarà responsabile delle conseguenze di qualsivoglia danno causato a IVASS in caso di introduzione di tali programmi, salvo provare che ciò rientri nella responsabilità di IVASS, di un terzo o sia dipeso da forza maggiore.

Il Fornitore è a conoscenza dell'obbligo di trattare in maniera sicura le informazioni relative all'attività di IVASS e delle conseguenze pregiudizievoli derivanti dal mancato rispetto di tale obbligo.

In eventuali casi di violazione dei dati personali che possano mettere a rischio i diritti e le libertà degli individui i cui dati personali sono trattati dal Fornitore per conto di IVASS (c.d. data breach), il Fornitore si impegna ad osservare quanto prescritto nell'atto di nomina di Responsabile Esterno del Trattamento.

La decisione finale sulla comunicazione (ivi compreso sul contenuto della stessa) di tale violazione dei Dati Personali ai propri clienti, dipendenti, fornitori di servizi, Interessati e/o al pubblico, e sull'implementazione del piano di azioni correttive, spetterà a IVASS nella misura in cui ciò riguardi i Dati Personali di titolarità quest'ultima.

Il Fornitore non acquisirà nessun diritto o titolo sui Dati Personali di titolarità di IVASS e, salvo quanto sopra specificato, lo stesso si impegna a non comunicare o trasferire a terzi tali Dati Personali al di fuori del territorio dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo, salvo specifica autorizzazione da parte di IVASS ed in base ai presupposti sopra indicati.

Il Fornitore si impegna ad assicurare che gli eventuali Dati Personali di titolarità di IVASS in suo possesso saranno restituiti a quest'ultima ovvero distrutti, a scelta di IVASS, quando non più necessari per lo svolgimento dei Servizi oggetto del contratto, ovvero entro un ragionevole periodo di tempo che tenga conto del tipo di Dati Personali in questione.

Il Fornitore conferma che si impegna ad adottare ogni provvedimento atto a consentire a IVASS di rispettare ogni ragionevole richiesta (riguardante i relativi diritti ai sensi dell'art. 15-22 del Regolamento UE 2016/679) proveniente dagli interessati al trattamento di cui IVASS abbia eventualmente condiviso i Dati Personali con il medesimo, e dichiara di avere i mezzi per fare ciò.

IVASS, al fine di valutarne l'affidabilità del Fornitore e le garanzie di adozione di misure tecniche e organizzative adeguate, potrà effettuare periodicamente attività di controllo del livello di sicurezza e conformità in materia di protezione dei dati personali, che dovranno



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per
l'affidamento del contratto per il servizio di contact center
(CIG 7625291D2F)*

essere tempestivamente assistite senza oneri aggiuntivi da parte dell'Appaltatore.
Questo articolo rimarrà in vigore anche dopo la risoluzione o la scadenza del presente contratto.

Le disposizioni del presente articolo si intendono applicabili anche ad eventuali subfornitori, così come disciplinato nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento sottoscritta dal Fornitore.

L'IVASS

L'Impresa
