



*Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk.*

## **SCHEMA DI CONTRATTO**

**SERVIZIO DI HELP DESK  
PER IL CUSTOMER SERVICE DESK  
CIG: 5726564E18 – CUP: F61H14000120005**

**LOTTO 1**



*Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk*

## CONTRATTO

**Tra**

Informatica Trentina S.p.A., con sede legale in Trento, Via G. Gilli n. 2, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di Trento al n. \_\_\_\_\_, nella persona del \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, giusti i poteri allo stesso conferiti dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ (di seguito anche “Committente”)

**e**

\_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_, al n. \_\_\_\_\_, nella persona di \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ (di seguito anche “Aggiudicataria”)

*(In caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese)*

Il Raggruppamento Temporaneo di Impresa costituito con atto dd. \_\_\_\_\_ avanti il Notaio \_\_\_\_\_ – Repertorio n. \_\_\_\_\_, tra:

- \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_, al n. \_\_\_\_\_, nella persona di \_\_\_\_\_, quale Capogruppo;
- \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_, al n. \_\_\_\_\_, nella persona di \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, quale mandante;
- \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, Codice Fiscale e/o Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_, al n. \_\_\_\_\_, nella persona di \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, quale mandante, nella persona \_\_\_\_\_,

(di seguito anche “Aggiudicataria”).

## PREMESSO

- a) che la Committente, con delibera del Presidente n. \_\_\_\_\_ di data \_\_\_\_\_, nel rispetto delle norme e dei principi in materia di procedure di scelta del contraente, ha disposto l'affidamento del servizio di “HELP DESK PER IL CUSTOMER SERVICE DESK ” mediante indizione di una procedura aperta ai sensi dell’art. 55 del D. Lgs. 163/2006 e ss.mm. e del relativo Regolamento di attuazione, D.P.R. 207/2010, con il criterio di aggiudicazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa di cui all’art. 83 del predetto D. Lgs. 163/2006 e ss.mm.;

- b) che l'espletamento della procedura di gara è stato demandato all'Ufficio gare del Servizio Appalti dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti, giusta delega prot. n. \_\_ dd. \_\_ ;
- c) che, all'esito della procedura di gara, in data \_\_\_\_\_ l'Ufficio Gare del Servizio Appalti dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti ha aggiudicato in via definitiva il servizio di cui al presente contratto in favore dell'Aggiudicataria \_\_\_\_\_, la quale ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a prestare il servizio oggetto del presente contratto alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;
- d) che è stata verificata, con esito favorevole, la sussistenza in capo all'Aggiudicataria dei requisiti di partecipazione richiesti dal Bando di gara;
- e) che è intenzione di Informatica Trentina usufruire della competenza specialistica dell'Aggiudicataria al fine di svolgere il servizio di cui sopra;
- f) che l'Aggiudicataria ha dichiarato che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati, nonché dal "Bando di gara", dal "bando integrale" e dai relativi allegati, dal "Capitolato Tecnico" e dai relativi allegati e, comunque, da tutta la documentazione allegata alla gara in oggetto, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e che, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;
- g) che con il presente contratto le Parti intendono stabilire principi, condizioni, modalità e clausole generali in base ai quali saranno regolamentati i loro futuri rapporti;
- h) che è stata acquisita la documentazione antimafia, ai sensi dell'art. 84, comma 3, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159;
- i) che il codice unico di progetto (CUP) relativo al presente appalto è **F61H14000120005** ed il codice identificativo di procedura (CIG) è **5726564E18**.

Tutto ciò premesso, tra le Parti come sopra rappresentate e domiciliate

## **SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

### **Articolo 1**

#### ***Valore delle premesse e degli allegati***

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ivi incluso il "Bando di gara", il "Bando Integrale", nonché tutta la documentazione allegata alla gara in oggetto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente contratto i documenti "Capitolato Tecnico", "Offerta tecnica" e "Offerta economica" presentati dall'Aggiudicataria, che, previa verifica e sottoscrizione delle Parti contraenti, vengono allegati al presente contratto quali sue parti integranti sotto i numeri da \_\_ (\_\_) a \_\_\_\_ (\_\_\_\_).
2. Le Parti convengono inoltre che, in caso di contrasto, le clausole inserite nel presente contratto prevalgano su quelle contenute nel "Bando Integrale" e nel "Capitolato Tecnico".

### **Articolo 2**

#### ***Norme regolatrici e disciplina applicabile***

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto è regolata, in via gradata:

*Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk*

- a) dalle clausole del presente contratto e dai suoi allegati che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con l'Aggiudicataria relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm., dal D.P.R. 207/2010 nonché, per quanto compatibili, da quelle di cui alla L.P. della Provincia di Trento n. 23/1990 e dal D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10 – 40/Leg.;
  - c) dal D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e le diverse normative sulla sicurezza specifiche in materia;
  - d) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. Le clausole del contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi anche peggiorative per l'Aggiudicataria, quest'ultima rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.
  3. Nel caso in cui una o più previsioni del presente contratto dovessero risultare contrarie a norme inderogabili di legge, o dovessero venire dichiarate nulle o annullate, ovvero dovessero risultare oggettivamente non attuabili, le rimanenti previsioni contrattuali rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del presente contratto.
  4. In tal caso le Parti sostituiranno alle previsioni del presente contratto risultate contrarie a norme di legge o, comunque, dichiarate nulle o annullate o divenute oggettivamente non più attuabili, altre previsioni - legalmente consentite - che permettano di dare allo stesso un contenuto affine a quello che le Parti avevano originariamente voluto ed assicurino un'esecuzione del presente contratto conforme al suo spirito ed agli scopi intesi dalle Parti.

### **Articolo 3**

#### ***Oggetto e quantitativi***

1. Il presente Contratto definisce la disciplina normativa e contrattuale relativa all'effettuazione del SERVIZIO DI HELP DESK PER IL CUSTOMER SERVICE DESK, come specificato nel “Capitolato Tecnico” e nei relativi allegati.
2. L'effettuazione del SERVIZIO DI HELP DESK PER IL CUSTOMER SERVICE DESK dovrà aver luogo con le modalità e nei termini di cui al presente Contratto, al “Capitolato Tecnico” - ed ai relativi allegati - ed all'“Offerta tecnica” presentata dall'Aggiudicataria stessa.
3. I quantitativi stimati di cui al par. 2.3 del Capitolato potranno essere oggetto di variazione nei limiti del 20 (venti) per cento secondo le disposizioni dell'art. 311 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.

### **Articolo 4**

#### ***Durata***

1. L'efficacia del presente contratto decorre dalla sottoscrizione dello stesso.
2. Il servizio di “HELP DESK PER IL CUSTOMER SERVICE DESK” avrà decorrenza dal giorno successivo dalla data di avvenuta presa in carico del servizio e terminerà trascorsi 36 (trentasei) mesi.
3. L'avvenuta presa in carico del servizio è subordinata:

- a) al positivo collaudo di cui all'art. 29 per le attività preliminari di cui al par. 3.1.1 del Capitolato Tecnico, che deve avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto;
  - b) alla successiva fase di “affiancamento per passaggio di competenze” per un periodo di massimi 20 (venti) giorni lavorativi e secondo le indicazioni della Committente, qualora l'aggiudicataria sia un nuovo operatore.
4. La Committente, prima della stipula del contratto, ma ad aggiudicazione perfezionata e verificati quindi i requisiti dichiarati in sede di offerta, ove sussistano ragioni di urgenza, ha facoltà di ordinare all'Aggiudicataria, con apposita comunicazione da far pervenire all'Aggiudicataria stessa, l'avvio del servizio oggetto del presente contratto in via anticipata prima della stipulazione del relativo contratto. Qualora il Contratto non venisse stipulato all'Impresa saranno riconosciuti i corrispettivi maturati per le prestazioni svolte in regime di anticipata esecuzione.
  5. La Committente si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal presente contratto al termine di ogni anno di esecuzione, tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi almeno 2 (due) mesi prima del raggiungimento del dodicesimo e ventiquattresimo mese di servizio conformemente al disposto dell'art. 134 del D. Lgs. 163/2006.
  6. Qualora la Committente si avvalga della facoltà di cui al comma che precede, l'Aggiudicataria non avrà diritto ad alcun compenso o indennizzo o risarcimento, salvo quanto previsto dall'art. 134 del D. Lgs. 163/2006 e sarà comunque tenuta, se la Committente lo richiederà, ad effettuare il passaggio di consegne al nuovo fornitore individuato dalla Committente.

## **Articolo 5**

### ***Condizioni e modalità di esecuzione del servizio***

1. Sono a carico dell'Aggiudicataria, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.
2. L'Aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel “Capitolato Tecnico” e nei relativi allegati, nel “Bando Integrale” e nei relativi allegati, pena la risoluzione, da parte della Committente del presente contratto, a seguito di comunicazione della Committente, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti dalla stessa.
3. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salvo espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente contratto e nel “Capitolato Tecnico”, ivi compresi i relativi allegati, oltre che nell’“Offerta tecnica” presentata dall'Aggiudicataria stessa.
4. In ogni caso, l'Aggiudicataria si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui ai precedenti commi, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno

ad esclusivo carico dell'Aggiudicataria, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, e la stessa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente, per quanto di propria competenza, assumendosene ogni relativa alea.

6. L'Aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.
7. L'Aggiudicataria si impegna, pertanto, ad eseguire le prestazioni di cui al presente contratto salvaguardando le esigenze della Committente e/o dei soggetti terzi indicati dalla Committente e/o di terzi autorizzati dagli stessi, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alle attività lavorative in atto.
8. L'Aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalla Committente e/o dai soggetti terzi indicati dalla Committente e/o da terzi autorizzati dagli stessi.
9. L'Aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale qualificato in relazione al servizio affidato.
10. L'Aggiudicataria si obbliga a consentire alla Committente di procedere in qualsiasi momento all'accertamento della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento delle verifiche e/o collaudi e/o accertamenti.
11. L'Aggiudicataria si obbliga, sin d'ora, a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione del contratto che dovessero essere impartite dalla Committente.
12. L'Aggiudicataria si obbliga a dare immediata comunicazione alla Committente di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto del contratto.
13. L'Aggiudicataria, per quanto di competenza, dovrà assicurare l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto relativamente a quelli considerati essenziali ai sensi della Legge 12 giugno 1990, n. 146, come modificata dalla legge 11 aprile 2000, n. 83 e s.m., concernente il diritto di sciopero, secondo le indicazioni comunicate dalla Committente all'Aggiudicataria tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. In caso l'Aggiudicataria non assicuri quanto specificato al comma precedente, la Committente si riserva la facoltà di affidare il servizio ad altro operatore in danno e con oneri a carico dell'aggiudicataria stessa.

## **Articolo 6**

### ***Organico del servizio***

1. Con riferimento al servizio in oggetto, l'Aggiudicataria si impegna ad eseguire i servizi di cui al presente appalto con risorse professionali dotate dei profili in possesso delle competenze individuate nell'allegato Capitolato Tecnico e delle caratteristiche presentate nella propria offerta tecnica. Qualora nello svolgimento delle attività la Committente riscontrasse, a proprio insindacabile giudizio, inadeguatezza e/o impreparazione da parte delle risorse professionali dell'Aggiudicataria, la Committente potrà richiedere per iscritto all'Aggiudicataria – che sarà tenuta ad adempiere – la sostituzione delle risorse medesime, che dovrà aver luogo entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.
2. Qualunque proposta formulata dall'Impresa di eseguire i servizi di cui al presente Contratto per il tramite di risorse professionali diverse rispetto a quanto previsto al comma precedente, dovrà essere

vagliata dalla Committente, la quale si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, la sostanziale equivalenza con le caratteristiche dei profili professionali in possesso dei requisiti previsti nell'allegato Capitolato Tecnico e delle caratteristiche presentate nella propria offerta tecnica ed, in caso di esito positivo, di autorizzare l'impiego delle risorse proposte.

3. La sopravvenuta indisponibilità dell'Impresa a prestare i servizi con figure professionali in possesso dei requisiti previsti nell'allegato Capitolato Tecnico e delle caratteristiche presentate nella propria offerta tecnica, sarà considerata grave inadempimento contrattuale e pertanto il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., da parte di Informatica Trentina, a seguito di comunicazione della volontà di quest'ultima di avvalersi di siffatta clausola risolutiva inoltrata a mezzo lettera raccomandata A/R e fatto salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti.

#### **Articolo 7**

##### ***Obbligazioni specifiche dell'Aggiudicataria***

1. L'Aggiudicataria, senza alcun aggravio di costo per la Committente intendendosi la remunerazione di tale attività già ricompresa nell'importo dei corrispettivi di cui al successivo **Articolo 14**, si impegna, oltre a quanto previsto nel "Capitolato Tecnico", ivi compresi i relativi allegati, ed in altre parti del presente contratto, a:
  - a) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire alla Committente di monitorare la conformità dell'effettuazione dei servizi alle norme previste nel presente contratto, nel Capitolato tecnico e nell'Offerta tecnica;
  - b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire i livelli di servizio richiesti ed indicati nel "Capitolato Tecnico", ivi compresi quelli relativi alla sicurezza ed alla riservatezza;
  - c) osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e alla stessa comunicate dalla Committente;
  - d) comunicare tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.
2. L'Aggiudicataria si impegna all'erogazione del "Servizio di Help Desk per il Customer Service desk" nel rispetto di quanto previsto nel presente contratto e nel "Capitolato Tecnico", ivi compresi i relativi allegati, oltre che nell'"Offerta tecnica" e nell'"Offerta economica" formulate.
3. Nel caso in cui l'Aggiudicataria assuma la forma del Raggruppamento Temporaneo di Imprese o del Consorzio, la Committente in ogni momento potrà richiedere all'Aggiudicataria stessa la verifica del rispetto di quanto dichiarato in sede di gara circa le parti del servizio da eseguirsi da parte di ogni singola Impresa. Nel caso in cui la Committente accerti la mancata rispondenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente eseguito dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese e/o dal Consorzio, la Committente potrà esigere il pronto ripristino degli impegni assunti in sede di gara.

#### **Articolo 8**

##### ***Responsabile dell'esecuzione e Responsabile del contratto***

1. All'atto della stipula del presente contratto la Committente si obbliga a nominare un Responsabile dell'esecuzione del contratto cui sono demandate le funzioni del Direttore dell'esecuzione di cui alla Sezione II del D.P.R. 207/2010 e che sarà il referente nei confronti della Aggiudicataria.

2. Analogamente, all'atto della stipula del presente contratto, l'Aggiudicataria si obbliga a nominare il Responsabile del contratto che avrà, quindi, la capacità di rappresentare ad ogni effetto l'Aggiudicataria stessa ai fini del presente contratto.
3. Il nominativo del Responsabile del contratto dell'Aggiudicataria dovrà essere comunicato da quest'ultima alla Committente per iscritto, unitamente al numero di telefono, di fax ed all'indirizzo di posta elettronica del medesimo, utilizzando l'allegato al presente Contratto.

## **Articolo 9**

### ***Realizzazione connessione VPN***

1. Informatica Trentina si impegna a configurare una connessione via VPN, o ad estendere eventuali connessioni VPN già attivate per le stesse persone su altri contratti, che potrà essere utilizzata esclusivamente dall'Aggiudicataria o dal personale dalla stessa indicato; le connessioni devono essere sempre assegnate nominativamente; non saranno perciò accettate connessioni generiche multi utenza.
2. Le connessioni saranno costantemente monitorate in tempo reale per motivi di sicurezza.
3. L'Aggiudicataria si assume la responsabilità per eventuali danneggiamenti ai dati e/o agli apparati di rete della Committente derivati dalla VPN in carico all'Aggiudicataria.
4. Le Parti stabiliscono inoltre che gli assegnatari del servizio, utenti esterni con i quali è stato concordato un accesso VPN:
  - a) hanno la responsabilità di garantire alla connessione via VPN la stessa attenzione e diligenza applicata alle connessioni fisiche effettuate dall'interno dell'azienda;
  - b) se il PC utilizzato per connettersi alla rete TELPAT via VPN è fornito da Informatica Trentina devono verificare che il software antivirus installato sia attivo; diversamente, in tutti gli altri casi, devono premunirsi che sia fornito di un adeguato ed aggiornato software antivirus;
  - c) devono porre in atto tutte le misure necessarie per impedire ad utenti non autorizzati l'accesso alla rete TELPAT tramite la VPN in dotazione;
  - d) sono informati del fatto che, una volta connessi via VPN, i PC dagli stessi utilizzati rappresentano *de facto* un'estensione della rete TELPAT e come tali devono essere soggetti alle stesse norme e procedure in vigore per i desktop.
5. L'Aggiudicataria si impegna quindi a far sottoscrivere ai propri dipendenti e/o collaboratori assegnatari degli account VPN le istruzioni per l'operatore riportate nella dichiarazione che verrà inviata assieme alle credenziali di accesso.

## **Articolo 10**

### ***Osservanza delle norme antinfortunistiche e previdenziali***

1. L'Aggiudicataria si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e/o collaboratori derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. L'Aggiudicataria si impegna, inoltre, alla integrale osservanza delle disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, ed in particolare del D.Lgs. n. 81/2008, e di quelle disposizioni che verranno emanate prima o nel corso di validità del presente contratto.



3. Ai fini dell'osservanza della normativa di cui al precedente comma 2, l'Aggiudicataria si impegna sin d'ora a:
  - a) collaborare con le strutture della Committente preposte in ordine all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate nelle sedi ove sarà eseguito l'appalto;
  - b) comunicare alla Committente, **entro 20 (venti) giorni di calendario** dalla data di stipula del contratto, gli eventuali rischi specifici derivanti dall'esecuzione dell'appalto.
4. Gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza di quanto previsto nei precedenti commi, resteranno ad esclusivo carico dell'Aggiudicataria che non potrà, pertanto, avanzare pretese di compensi, ad alcun titolo alla Committente.
5. L'Aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche predette.

### **Articolo 11**

#### ***Obblighi nei confronti dei lavoratori e intervento sostitutivo***

1. L'Aggiudicataria deve, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi, compresi quelli assicurativi e previdenziali, ottemperare nei confronti del proprio personale dipendente a tutti gli obblighi, nessuno escluso, derivanti da disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché da contratti collettivi di lavoro.
2. L'Aggiudicataria deve, inoltre, applicare, nei confronti del personale dipendente, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del presente contratto e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località; ciò anche nel caso in cui l'Aggiudicataria non sia aderente alle associazioni stipulanti o comunque non sia più ad esse associata.
3. L'Aggiudicataria si impegna, sin d'ora, a continuare ad applicare i suindicati contratti anche dopo la loro scadenza e fino al loro rinnovo.
4. Nelle ipotesi previste dall'articolo 6, commi 3 e 4 del D.P.R. 207/2010, qualora il documento unico di regolarità contributiva segnali un'inadempienza contributiva dell'Aggiudicataria o di un altro soggetto impiegato nell'esecuzione del contratto, la Committente tratterà dal certificato di pagamento l'importo corrispondente alla predetta inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva sarà disposto dalla Committente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.
5. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 D.P.R. 207/2010, la Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni eseguite una ritenuta dello 0,50 per cento; le somme così ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della Committente del certificato di ultimazione delle prestazioni, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
6. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore impiegato nell'esecuzione del contratto, la Committente inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedere al pagamento entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, ovvero qualora non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine assegnato, la Committente provvederà a pagare anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto, ovvero dalle

somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 118, comma 3, primo periodo, D. Lgs. 163/2006 e ss.mm. In tal caso, i pagamenti eseguiti dalla Committente saranno provati dalle quietanze predisposte dalla Committente e sottoscritte dai soggetti interessati.

7. La Committente, in qualsiasi momento, potrà richiedere all'Aggiudicataria documenti e informazioni relative a:
  - a) Iscrizione al Registro delle Imprese;
  - b) iscrizione e tassi INAIL;
  - c) dichiarazioni degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali dell'ultimo triennio;
  - d) posizione INPS e attestazione dei versamenti contributivi;
  - e) estremi del CCNL applicato ai dipendenti.
8. In caso di ripetute violazioni degli obblighi previsti dal presente articolo la Committente si riserva la facoltà di risolvere il presente Contratto, a seguito di comunicazione della stessa, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti.

#### **Articolo 12**

##### ***D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231, Modello Organizzativo e Codice Etico***

1. L'Aggiudicataria, preso atto dell'integrale contenuto del "Modello Organizzativo, di gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001" e del "Codice Etico e di comportamento interno" adottati dalla Committente – che dichiara di conoscere globalmente e nelle singole parti, avendone presa completa e piena visione nella sezione "L'Azienda / Dati e informazioni / Modello 231" del sito Internet aziendale [www.infotn.it](http://www.infotn.it) – si impegna, per tutta la durata del rapporto contrattuale, ad attenersi a quanto contenuto nei documenti sopraccitati e a farli conoscere nonché a farvi attenere i propri dipendenti, collaboratori, soci e chiunque partecipi all'esecuzione del presente contratto, osservando e facendo osservare ai citati soggetti un comportamento ad essi pienamente conforme.
2. L'osservanza delle disposizioni tutte di detti documenti è considerata parte essenziale, nell'interesse della Committente anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., delle obbligazioni assunte dall'Aggiudicataria con il presente contratto. La violazione anche di uno solo degli obblighi indicati nei documenti stessi costituisce inadempimento al contratto, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla facoltà di risoluzione del rapporto contrattuale, impregiudicato il diritto al risarcimento del danno.

#### **Articolo 13**

##### ***Modalità attivazione contatti***

1. I contatti potranno essere attivati dagli utenti finali, fruitori dei servizi erogati da Informatica Trentina, tramite telefono, posta elettronica, o tramite l'utilizzo di applicazioni web predisposte per tale attività, secondo le indicazioni e modalità operative fornite dalla Committente.

#### **Articolo 14**

##### ***Corrispettivi***

1. Per le attività relative all'oggetto dell'appalto sarà riconosciuto un compenso forfettario onnicomprensivo, al netto di I.V.A., pari ad Euro \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_/00) per ogni singolo contatto.

2. Il valore complessivo stimato dei servizi relativi al presente appalto, determinato dal compenso forfettario di cui al precedente comma 1, per il quantitativo massimo di 307.500 contatti, a massimale non garantito, al netto di I.V.A., è di Euro \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_/00).
3. Non sussistono oneri interferenziali ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. N. 81/2008.
4. I predetti corrispettivi si riferiscono alle prestazioni effettuate a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali; resta inteso, pertanto, che tali corrispettivi comprensivi di ogni prestazione contrattuale saranno dovuti dalla Committente unicamente all'Aggiudicataria.
5. I corrispettivi contrattuali, suindicati, si intendono comprensivi di ogni altro onere non espressamente indicato quali, a mero titolo indicativo e non esaustivo, quello relativi alla fornitura di eventuali mezzi d'opera occorrenti, alle spese di trasporto, viaggio, missione e trasferta etc..
6. Tutti gli obblighi ed oneri dell'Aggiudicataria derivanti dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
7. Successivamente al primo anno di vigenza contrattuale e con cadenza annuale, l'appaltatore potrà richiedere la revisione dei corrispettivi relativi ai servizi ad esecuzione periodica o continuativa, ai sensi dell'art. 115 del D. Lgs. 163/2006, in caso di variazione dei costi dei fattori produttivi rilevanti per l'appalto (personale, mezzi, materiali). La richiesta dovrà essere corredata da idonea documentazione a dimostrazione dell'effettiva necessità di adeguamento. La stazione appaltante, per l'assunzione degli atti conseguenti alla richiesta, effettuerà un'istruttoria sulla base di analisi di mercato e dell'andamento dei prezzi relativi ai predetti fattori, supportata da tabelle di costi standardizzati o altri dati ufficiali, secondo quanto previsto dall'articolo succitato.
8. Resta inteso che i corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dall'Impresa, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime e sono, quindi, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'Impresa di ogni relativo rischio e/o alea. L'Impresa, pertanto, fatto salvo quanto stabilito dall'art. 115 del D. Lgs. 163/2006 e s.m., non potrà vantare nei confronti della Committente diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi stipulati con il presente Contratto.

## **Articolo 15**

### ***Fatturazione e pagamenti***

1. Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente **Articolo 14** verrà effettuato sulla base delle fatture emesse dall'Aggiudicataria, conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia.
2. L'Impresa emetterà fattura mensile posticipata per le prestazioni effettivamente eseguite. Ciascuna fattura emessa dall'Aggiudicataria dovrà riportare il dettaglio delle attività svolte.
3. In caso di applicazione delle penali di cui oltre, sarà facoltà della Committente compensare, nel rispetto della normativa fiscale, il debito con il credito o rivalersi sulla cauzione di cui al successivo articolo 18, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario alcuno.
4. L'importo delle predette fatture verrà corrisposto dalla Committente secondo la normativa vigente in materia e comunque a 30 (trenta) giorni data fattura, mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Aggiudicataria, i cui estremi saranno, dalla stessa, successivamente comunicati. Resta inteso che il pagamento sarà subordinato all'accertamento da parte della Committente dell'effettiva e puntuale esecuzione delle prestazioni contrattuali, in termini sia qualitativi che

quantitativi, alla verifica del rapporto dettagliato dei servizi erogati che l'Impresa dovrà allegare ai predetti documenti, nonché di tutta la documentazione prevista dalla legge in vigore.

5. L'Aggiudicataria, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto per iscritto alla Committente, per quanto di propria competenza, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, l'Aggiudicataria non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
6. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso l'Aggiudicataria potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, le attività previste nel presente contratto.
7. In caso di ritardo nel pagamento dei documenti fiscali emessi dall'Impresa rispetto ai termini sopra specificati, in espressa deroga all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002, verranno riconosciuti all'Impresa interessi moratori in misura pari al saggio legale di cui all'art. 1284 C.C..

#### **Articolo 16**

##### ***L. 13 agosto 2010, n. 136. Tracciabilità dei flussi finanziari***

1. L'Aggiudicataria assume a proprio carico gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e, comunque, ogni altro obbligo di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136, previsto in capo all'Aggiudicataria stessa.
2. L'Aggiudicataria prende sin d'ora atto, ed accetta, che in tutti i casi in cui le transazioni di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, la Committente previa comunicazione all'Aggiudicataria mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto per inadempimento dell'Aggiudicataria il presente Contratto, con conseguente diritto ad incamerare definitivamente la cauzione, fatto salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno.
3. Nei casi di contratti sottoscritti con subappaltatori o subcontraenti, l'Aggiudicataria è tenuta ad assumere per sé e far assumere alla controparte gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e, comunque, ogni altro obbligo di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136, a pena di nullità assoluta del rapporto contrattuale.
4. L'Aggiudicataria che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui precedente punto, dovrà dare immediata comunicazione alla Committente e al Commissariato del Governo per la provincia di Trento.

#### **Articolo 17**

##### ***Penali***

1. Nel caso in cui l'Aggiudicataria non rispetti i livelli di servizio previsti al Paragrafo 3.2 "SLA – livelli di servizio" e nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico, la Committente si riserva la facoltà di applicare le penali nei termini di seguito descritti.
2. **Service Desk I° livello – Tempi di risposta:** al termine di ogni mese solare la Committente procederà all'individuazione del tempo medio di attesa per la risposta delle chiamate inoltrate telefonicamente all'Help Desk risultante superiore ai livelli di servizio previsti dalla Tabella 1), nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico. Quindi, la Committente si riserva la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando la percentuale del **0,5**

(zerovirgolacinque) per mille dell'ammontare complessivo contrattuale annuale qualora il tempo medio di risposta delle chiamate sia > 13 secondi.

3. **Service Desk I° livello – Chiamate abbandonate:** al termine di ogni mese solare la Committente procederà all'individuazione della percentuale di chiamate abbandonate inoltrate telefonicamente dai clienti, prima di aver avuto risposta da un operatore, risultante superiore rispetto ai livelli di servizio previsti dalla Tabella 2), nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico. Quindi, la Committente si riserva la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando la percentuale del **0,5** (zerovirgolacinque) per mille dell'ammontare complessivo contrattuale annuale qualora la percentuale di chiamate abbandonate mensile sia > 3%.
4. **Service Desk I° livello – Chiamate risolte al I° livello:** al termine di ogni mese solare la Committente procederà all'individuazione del numero delle richieste inoltrate all'Help Desk relativamente ai livelli di servizio previsti dalla Tabella 3), nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico. Quindi, la Committente si riserva la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando la percentuale del **0,5** (zerovirgolacinque) per mille dell'ammontare complessivo contrattuale annuale qualora la percentuale di richieste risolte direttamente dall'impresa sia < 10%.
5. **Service Desk I° livello – Richieste inoltrate correttamente:** al termine di ogni mese solare la Committente procederà all'individuazione della percentuale di richieste che vengono correttamente inoltrate alle strutture competenti risultante inferiore ai livelli di servizio previsti dalla Tabella 4), nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico. Quindi, la Committente si riserva la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando la percentuale del **0,5** (zerovirgolacinque) per mille dell'ammontare complessivo contrattuale annuale qualora la percentuale di richieste correttamente inoltrate sia < 95%.
6. **Servizio gestione posta – Tempi di presa in carico:** al termine di ogni mese solare la Committente procederà all'individuazione del tempo medio di presa in carico delle richieste inoltrate all'Help Desk via posta elettronica (e-mail) relativamente ai livelli di servizio previsti dalla Tabella 5), nell'Appendice 4 dell'allegato Capitolo Tecnico. Quindi, la Committente si riserva la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando la percentuale del **0,5** (zerovirgolacinque) per mille dell'ammontare complessivo contrattuale annuale qualora il tempo medio di presa in carico delle richieste sia > 2 ore.
7. La Committente si riserva altresì la facoltà di applicare all'Aggiudicataria una penale nella misura di seguito indicata anche per i seguenti ulteriori inadempimenti:
  - esecuzione dell'attività di "Presa in carico del servizio di cui al precedente art. 4, commi 1 e 2, con ritardo rispetto al termine: 0,3 (zerovirgolatre) per mille dell'ammontare contrattuale annuale per ogni giorno o frazione di giorno lavorativo di ritardo;
  - sostituzione del responsabile del contratto della Aggiudicataria senza previa autorizzazione dalla Committente: euro 100,00 (centovirgolazerozero);
  - per ogni collaudo negativo: euro 500,00 (cinquecentovirgolazerozero);
  - assenza, mancato rispetto di quanto indicato nell'offerta tecnica e/o mancata disponibilità, inadeguatezza e/o impreparazione delle risorse professionali: fino ad euro 200,00 (duecentovirgolazerozero), ad insindacabile giudizio della Committente, per ogni giorno o frazione di giorno decorrente dal quinto giorno del rilievo dell'assenza, difformità e/o mancata disponibilità, inadeguatezza e/o impreparazione e la data della ripristinata presenza e/o disponibilità delle risorse stesse;

- per ogni altro inadempimento rispetto alle obbligazioni contenute nel presente contratto e/o nel documento “Capitolato Tecnico” e/o nell’Offerta Tecnica presentata dall’Aggiudicataria, la Committente si riserva la facoltà di applicare all’Aggiudicataria, a proprio insindacabile giudizio, una penale fino all’importo massimo di euro 5.000,00 (cinquemilavirgolazerozero);
- 8. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all’applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati in forma scritta dalla Committente all’Aggiudicataria.
- 9. L’Aggiudicataria dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni decorrenti dalla data di ricevimento della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio insindacabile della Committente, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine sopra indicato, saranno applicate all’Aggiudicataria le penali come sopra indicate a decorrere dall’inizio dell’inadempimento.
- 10. In ogni caso, l’ammontare complessivo delle penali eventualmente applicate dalla Committente all’Aggiudicataria per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte contrattualmente non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell’importo netto contrattuale.
- 11. La Committente si riserva la facoltà di compensare, nel rispetto della normativa fiscale, i crediti derivanti dall’applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto all’Aggiudicataria a qualsiasi titolo, compresi i corrispettivi dovuti all’Aggiudicataria medesima, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dall’Aggiudicataria, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
- 12. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l’Aggiudicataria dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della medesima penale.
- 13. In ogni caso, l’applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Committente di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

## **Articolo 18**

### ***Cauzione***

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte dall’Aggiudicataria con la stipula del contratto, l’Aggiudicataria medesima dichiara di avere sottoscritto in data \_\_\_\_\_ una cauzione definitiva (sub n. \_\_\_\_\_) pari ad un importo del **10% (dieci per cento)** dell’importo contrattuale mediante la stipula di una fidejussione assicurativa o bancaria con \_\_\_\_\_. *(In caso di aggiudicazione con ribasso d’asta superiore al 10% (dieci per cento), la garanzia fideiussoria sarà aumentata di tanti punti percentuali quanto sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l’aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).*
2. Tale cauzione è rilasciata a prima e semplice richiesta, incondizionata, irrevocabile, con rinuncia al beneficio della preventiva escussione, estesa a tutti gli accessori del debito principale, in favore della Committente a garanzia dell’esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell’art. 1938 cod. civ., nascenti dal presente contratto. La cauzione è rilasciata con rinuncia alle eccezioni di cui all’art. 1957, comma 2, cod. civ.. La cauzione è rilasciata in favore della Committente a garanzia degli obblighi assunti dall’Aggiudicataria con il presente contratto.
3. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dall’Aggiudicataria, anche quelli a fronte dei quali è prevista l’applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la Committente, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 17, ha diritto di

- rivalersi direttamente sulla cauzione e, quindi, sulla fideiussione per l'applicazione delle penali.
4. La garanzia opera nei confronti della Committente a far data dalla sottoscrizione del presente contratto.
  5. La garanzia opera per tutta la durata del contratto; pertanto, la garanzia sarà svincolata dalla Committente ai sensi dell'art. 113 del D. 163/2006, previa deduzione di eventuali crediti della stessa verso l'Aggiudicataria, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali e decorsi i termini di prestazione dei servizi connessi alle forniture.
  6. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dalla Committente.
  7. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro della stessa entro il termine di **10 (dieci) giorni di calendario** dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla Committente.
  8. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo la Committente si riserva la facoltà di risolvere il presente contratto, a seguito di comunicazione della stessa, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni subiti.

#### **Articolo 19**

##### ***Pretese di terzi***

1. L'Aggiudicataria garantisce e manleva, in ogni tempo, la Committente da ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da inosservanza, anche parziale, da parte della stessa delle norme contrattuali e da inadempienze nell'ambito delle attività e rapporti comunque posti in essere per lo svolgimento del presente appalto.

#### **Articolo 20**

##### ***Riservatezza***

1. L'Aggiudicataria, ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto.
3. L'obbligo di cui al precedente primo comma non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. L'Aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Committente previa comunicazione all'Aggiudicataria mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, ha la facoltà di dichiarare risolto il presente contratto, fermo restando che l'Aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
6. L'Aggiudicataria potrà citare i termini essenziali del presente contratto, nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione della stessa a gare e/o appalti.
7. L'Aggiudicataria si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

8. L'Aggiudicataria si impegna ad imporre l'obbligo di riservatezza a tutte le persone che, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio verranno a conoscenza di informazioni riservate. Tale generale obbligo di riservatezza permarrà per un periodo di **5 (cinque) anni successivi** alla scadenza di tutte le obbligazioni contrattuali connesse alla stipula del presente contratto o alla eventuale risoluzione/recesso anticipato dello stesso.

## **Articolo 21**

### **Risoluzione**

1. Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, sia intervenuta nei confronti dell'Impresa l'emaneazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al D.Lgs. 159/2011, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i delitti previsti dagli artt. 51 commi 3 bis e 3 *quater*, 314 comma 1, 316, 316 *bis*, 317, 318, 319, 319 *ter*, 319 *quater* e 320 c.p., nonché per reati di usura, riciclaggio, frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai servizi, nonché per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, la Committente si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, conformemente a quanto disposto dall'art. 135, D. Lgs. 163/2006.
2. In caso di inadempienze gravi o ripetute alle obbligazioni di cui al presente contratto dalle quali la Committente possa desumere la sopravvenuta inidoneità dell'Aggiudicataria alla buona esecuzione dei servizi oggetto di affidamento, la Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per fatto imputabile all'Aggiudicataria. A tal fine, conformemente a quanto disposto dall'art. 136, D. Lgs. 163/2006, la Committente procederà a contestare all'Impresa tali inadempimenti, mediante lettera raccomandata a/r, assegnando alla medesima un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Impresa abbia risposto, la Committente dispone la risoluzione del contratto, l'incameramento della cauzione riservandosi di agire nelle opportune sedi per il risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni occorsi.
3. Resta inteso che la Committente procederà alla risoluzione del contratto: previa dichiarazione-di avvalersi di siffatta facoltà mediante invio all'Aggiudicataria di una lettera racc. A/R, oltre che nelle ipotesi già indicate nel presente contratto e nel "Capitolato Tecnico" qualora:
  - fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Aggiudicataria nel corso della procedura di gara di cui alle premesse ovvero, nel caso in cui vengano meno i requisiti richiesti per la partecipazione alla gara;
  - nei confronti dell'Aggiudicataria sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione, per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci, risultante dal casellario informatico;
  - sia stato depositato contro l'Aggiudicataria un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'Aggiudicataria, salvo il caso di cui all'articolo 186-bis del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267;
  - taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore



- generale o il responsabile tecnico dell'Aggiudicataria siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
- nell'arco di tutto il periodo di vigenza del contratto le penali di cui all'articolo 17 raggiungano un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
  - in caso di esito negativo del secondo collaudo;
  - per la mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni di calendario dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Committente, ai sensi del precedente articolo 18;
  - il ritardo nel ripristino della presenza e/o della disponibilità delle risorse professionali da impiegare per lo svolgimento delle attività di cui al presente contratto abbia durata superiore ai 20 (venti) giorni lavorativi (nel termine non saranno computati i giorni intercorrenti tra la ricezione delle deduzioni della Aggiudicataria e la comunicazione delle determinazioni della Committente all'Aggiudicataria in merito alle predette deduzioni);
  - per eventuali azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro la Committente ai sensi del successivo articolo 25;
4. In tutti gli altri casi di inadempienze gravi o ripetute dalle quali la Committente possa desumere la sopravvenuta inidoneità dell'Aggiudicataria a far fronte agli impegni assunti con il presente contratto, la Committente si riserva sin d'ora la facoltà, di risolvere il contratto, per colpa ed in danno all'Aggiudicataria=
5. Resta inteso tra le Parti che nel caso in cui il presente contratto venisse risolto per fatto e colpa dell'Aggiudicataria, la Committente avrà diritto di incamerare definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, nonché di procedere nei confronti dell'Aggiudicataria per il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi.

## **Articolo 22**

### ***Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa***

1. L'Aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa quanto della Committente e/o di terzi, in virtù dell'erogazione del servizio di cui al presente contratto, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad essa riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. L'Aggiudicataria, inoltre, dichiara di aver stipulato la polizza assicurativa sub n. \_\_\_\_\_ dd. \_\_\_\_\_ con la società \_\_\_\_\_, a massimale unico pari ad € 2.000.000,00 (duemilionivirgolazerozero) a beneficio della Committente e/o dei terzi per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile della medesima Aggiudicataria in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al contratto. In particolare detta polizza dovrà tenere indenne la Committente, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno l'Aggiudicataria possa arrecare alla Committente, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui al contratto, inclusi i danni da trattamento dei dati personali, ecc.. Il massimale della polizza assicurativa si intende per ogni evento dannoso o sinistro, purché sia reclamato **nei 24 (ventiquattro) mesi successivi** alla cessazione delle attività del presente contratto e prevede la rinuncia dell'assicuratore nei confronti della Committente, a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del

rischio anche in caso di mancato o parziale pagamento dei premi assicurativi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 1901 cod. civ., di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli articoli 1892 e 1893 cod. civ.. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per la Committente, e pertanto qualora l'Aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto, a seguito di comunicazione da parte della Committente, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, della volontà di avvalersi della clausola risolutiva, con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

3. L'aggiudicatario si impegna ad estendere, anche mediante proroghe, la copertura assicurativa fino al momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute.
4. Resta ferma l'intera responsabilità dell'Aggiudicataria anche per danni eventualmente non coperti ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

### **Articolo 23**

#### ***Divieto di cessione del contratto. Cessione del credito. Subappalto***

1. E' fatto divieto all'Aggiudicataria di cedere il contratto.
2. La cessione dei crediti, ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 163/2006 e ss.mm., è efficace e opponibile alla Committente solo se questa non la rifiuta con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione stessa. Il contratto di cessione dei crediti deve essere stipulato, ai fini della sua opponibilità alla Committente, mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificato alla Committente. In ogni caso la Committente può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto di appalto.
3. In conformità a quanto previsto dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm., il subappalto del presente servizio è ammesso, entro il limite massimo del 30% (trentapercento) dell'importo complessivo indicato nell'offerta.
4. L'Aggiudicataria, al fine di poter procedere all'affidamento in subappalto, dovrà assoggettarsi agli ulteriori obblighi e adempimenti previsti dal sopracitato art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm. pena il diniego dell'autorizzazione al subappalto e le ulteriori conseguenze previste dalla legge nel caso di subappalto non autorizzato, nonchè, agli ulteriori obblighi e adempimenti previsti dall'art. 3 del L. n. 136/2010 a pena di nullità assoluta.
5. È fatto obbligo all'Aggiudicataria di trasmettere, entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato dalla Committente nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti che la stessa Aggiudicataria avrà corrisposto ai subappaltatori.

### **Art. 24**

#### ***Certificato di ultimazione delle prestazioni***

1. A seguito di apposita comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni inviata dall'Aggiudicataria, il Responsabile dell'esecuzione effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, con le modalità previste dall'articolo 304, comma 2, D.P.R. 207/2010.

### **Articolo 25**

#### ***Brevetti industriali e diritti d'autore***

1. La Committente non assume alcuna responsabilità nel caso in cui, nell'esecuzione dell'appalto, l'Aggiudicataria si sia avvalsa, senza adeguata autorizzazione, di materiali di cui altri abbiano ottenuto la privativa.
2. L'Aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne la Committente da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni, pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli eventuali onorari di avvocati) a seguito di qualsiasi rivendicazione relativa alla violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dal presente servizio.
3. Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui sopra, della quale sia venuta a conoscenza.

### **Articolo 26**

#### ***Trattamento dei dati, consenso al trattamento***

1. Ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 in tema di trattamento di dati personali, le Parti dichiarano di essersi preventivamente e reciprocamente informate prima della sottoscrizione del presente contratto circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione del contratto medesimo.
2. Ai fini della suddetta normativa, le Parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.
3. La Committente esegue i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione del presente contratto, in ottemperanza ad obblighi di legge – ivi compresi quelli recati dal D.Lgs. n. 231/2001 – ed in particolare per le finalità legate al monitoraggio dello stesso contratto.
4. I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.
5. Con la sottoscrizione del contratto, le Parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate verbalmente tutte le informazioni previste dall'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dagli artt. 7-10 della medesima normativa.

### **Articolo 27**

#### ***D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Tutela dati Personali***

1. Ai sensi e agli effetti dell'art. 28 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, in relazione ai trattamenti di dati personali necessari per la corretta esecuzione del contratto, l'Aggiudicataria, in qualità di Autonomo Titolare del trattamento dati, è tenuta a:
  - a) individuare e nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, impartendo loro, anche per iscritto, idonee istruzioni;
  - b) vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite agli incaricati;
  - c) adottare e rispettare le misure di sicurezza indicate e predisposte dalla Committente;
  - d) vigilare sul rispetto delle predette misure da parte degli incaricati;
  - e) verificare, almeno con cadenza trimestrale, lo stato di applicazione del D. Lgs. 30 giugno 2003,

- n. 196, nonché il buon funzionamento delle misure di sicurezza adottate;
- f) predisporre, a seguito di ciascuna verifica, una relazione scritta in ordine a tutti gli adempimenti eseguiti ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
  - g) trasmettere alla Committente, su richiesta, copia delle suddette relazioni;
  - h) distruggere i dati personali in caso di cessazione del trattamento degli stessi, provvedendo alle necessarie formalità di legge;
  - i) comunicare alla Committente gli eventuali nuovi trattamenti che è necessario iniziare per una corretta esecuzione della fornitura e provvedere agli adempimenti conseguenti;
  - j) evadere tempestivamente tutte le richieste di terzi interessati dirette a far valere uno qualsiasi o più dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e a darne immediata notizia inviando anche copia della relativa risposta e in ogni caso dei provvedimenti eventualmente adottati al riguardo.
2. Nel caso in cui l'Aggiudicataria ricevesse comunicazioni di qualsiasi genere da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, relativamente al/i trattamento/i di dati personali necessari per l'esecuzione del contratto, deve immediatamente inoltrarli alla Committente.
  3. Resta inteso che il trattamento dei dati personali di cui al contratto in essere da parte dell'Aggiudicataria è, e deve intendersi effettuato, ai sensi dell'art. 28 del citato D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, sotto la vigilanza della Committente, che potrà quindi in ogni momento operare controlli ed impartire eventuali ulteriori specifiche istruzioni per il suo svolgimento, nonché chiederne la cessazione se imposta dalla necessità di adempiere a divieti ed obblighi di legge, ovvero a provvedimenti del Garante.
  4. L'Aggiudicataria attesta che il sistema tecnologico e i servizi offerti alla Committente per l'esecuzione del contratto sono conformi alle disposizioni del Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza allegato al decreto legislativo del 30 giugno 2003, n.196, ed in particolare dichiara che:
    - a) gli applicativi utilizzati per il trattamento dei dati personali prevedono un sistema di autenticazione ed autorizzazione;
    - b) la parola chiave – quando è prevista dal sistema di autenticazione - è composta da almeno otto caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito;
    - c) la parola chiave non contiene riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato;
    - d) la parola chiave è modificata da quest'ultimo al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni sei mesi (ogni 3 mesi in caso di trattamento di dati sensibili e di dati giudiziari);
    - e) il codice per l'identificazione, laddove utilizzato, non è assegnato ad altri incaricati, neppure in tempi diversi;
    - f) ad ogni incaricato sono assegnate o associate individualmente una o più credenziali per l'autenticazione;
    - g) le credenziali di autenticazione (salvo quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica) sono disattivate se non utilizzate da almeno sei mesi oppure in caso di perdita della qualità che consente all'incaricato l'accesso ai dati personali;
    - h) i profili di autorizzazione, per ciascun incaricato o per classi omogenee di incaricati, sono individuati e configurati anteriormente all'inizio del trattamento, in modo da limitare l'accesso ai soli dati necessari per effettuare le operazioni di trattamento;
    - i) periodicamente, e comunque almeno annualmente, è verificata la sussistenza delle condizioni

- per la conservazione dei profili di autorizzazione;
- j) i dati personali, sensibili e giudiziari sono protetti contro il rischio di intrusione e dell'azione di programmi di cui all'art. 615-quinquies del codice penale, mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici;
  - k) gli aggiornamenti periodici dei programmi per elaboratore volti a prevenire la vulnerabilità di strumenti elettronici e a correggerne difetti sono regolarmente effettuati;
  - l) il salvataggio dei dati viene regolarmente effettuato;
  - m) sono adottate idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni.
5. L'Aggiudicataria deve fornire formale riscontro alla Committente, entro 30 giorni dalla firma del contratto, dell'avvenuta adozione di tutte le misure prescritte per quanto riguarda i trattamenti dati affidati.

#### **Articolo 28**

##### ***D. Lgs.30 giugno 2003, n. 196, Amministratori di Sistema***

1. Ai sensi e agli effetti del provvedimento generale del Garante per la Privacy del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema (AdS)", così come modificato con il provvedimento dd. 25.06.2009, in relazione ai trattamenti di dati personali necessari per la corretta esecuzione del contratto, l'Aggiudicataria, in qualità di Titolare Autonomo del trattamento dati, è tenuta a:
  - a) designare individualmente, previa valutazione, gli AdS. Tale designazione dovrà essere formalizzata con l'elencazione analitica degli ambiti di attività (punto 2.a. e 2.b. del Provvedimento);
  - b) redarre, e aggiornare costantemente, l'elenco degli AdS per eventuali verifiche (punto 2.c. del Provvedimento);
  - c) verificare periodicamente l'attività degli AdS (punto 2.e. del Provvedimento).
2. Qualora l'Aggiudicataria individui degli AdS la cui attività riguardi, anche indirettamente, servizi o sistemi che trattano o che permettono il trattamento di informazioni di carattere personale dei dipendenti della Committente (punto 2.c. – 2° comma del Provvedimento) deve darne comunicazione immediata alla Committente, inviando un elenco che riporti l'identità dei soggetti individuati. Questo per permettere al Titolare del trattamento (Informatica Trentina) di adempiere all'obbligo di rendere nota, al proprio personale, l'identità degli amministratori di sistema se si verificano le circostanze sopra descritte.
3. L'Aggiudicataria deve fornire formale riscontro alla Committente, entro 30 giorni dalla firma del contratto, dell'avvenuta adozione di tutte le misure prescritte per quanto riguarda i trattamenti dati affidati, menzionando specificatamente che gli elenchi di cui al punto 2.d. del Provvedimento, contenenti gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali AdS, sono conservati direttamente presso la sede dello stesso.

#### **Articolo 29**

##### **Collaudo**

- 1 Al fine di accertare l'esecuzione a regola d'arte dei servizi di Help Desk, rispetto alle condizioni, alle

- modalità ed ai termini stabiliti nel presente contratto e nel “Capitolato Tecnico”, la Committente procederà ad eseguirne il relativo collaudo mediante un’apposita Commissione formata da personale della Committente e/o da terzi da questa incaricati in possesso della necessaria competenza tecnica.
- 2 Le operazioni di collaudo verranno svolte in contraddittorio con l’Aggiudicataria. A tal fine l’Aggiudicataria comunicherà alla Committente, in forma scritta, il nominativo del proprio rappresentante che presenzierà alle operazioni di collaudo.
  - 3 La Committente comunicherà all’Aggiudicataria le date/ore delle operazioni di collaudo in forma scritta, a mezzo fax o e-mail, con un preavviso di giorni 7 (sette), ovvero in casi di urgenza determinata dalla necessità di rilasciare le modifiche evolutive consegnate, a insindacabile giudizio della Committente, di giorni 3 (tre).
  - 4 Alle date/ore indicate la Committente avrà facoltà di procedere autonomamente ad eseguire il collaudo, anche in assenza del rappresentante dell’Aggiudicataria.
  - 5 Le attività di collaudo interessano quanto indicato nel “Capitolato Tecnico” al par. 3.1.1.
  - 6 L’Aggiudicataria è tenuta a prestare, su semplice richiesta della Committente, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica eventualmente necessaria per il collaudo.
  - 7 Il collaudo sarà documentato da apposito verbale, riportante gli eventuali estremi del provvedimento di nomina del soggetto/i incaricato/i della verifica di conformità; la data dello stesso; le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che sebbene invitati non sono intervenuti; i rilievi, le operazioni e le verifiche compiute, nonché i risultati ottenuti. Il verbale sarà sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.
  - 8 In caso di collaudo con esito negativo la Committente comunicherà in forma scritta, a mezzo fax o e-mail, tale esito all’Aggiudicataria la quale sarà tenuta, a propria cura e spese, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate entro la data indicata nel verbale.
  - 9 Dopo la comunicazione da parte dell’Aggiudicataria dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Committente procederà ad un nuovo collaudo con le modalità ed i termini di cui ai commi precedenti.
  - 10 Per ogni collaudo negativo la Committente si riserva la facoltà di applicare la penale di cui all’art. 17, salvo la facoltà di risolvere il contratto a seguito del secondo collaudo con esito negativo, come disposto al precedente art. 21.
  - 11 Tutte le operazioni necessarie per l’esecuzione del collaudo sono svolte a spese dell’Aggiudicataria la quale dovrà, altresì, mettere a disposizione del soggetto incaricato del collaudo tutti i mezzi necessari ad eseguirlo.
  - 12 La Committente e l’Aggiudicataria potranno concordemente decidere ulteriori modalità di dettaglio per l’effettuazione del collaudo.

### **Articolo 30**

#### ***Intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip***

1. Informatica Trentina si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni APAC o Consip che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall’aggiudicataria, nel caso in cui l’appaltatore non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative.
2. Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione e fissando un preavviso non inferiore ai 15 (quindici) giorni.

3. In caso di recesso verranno pagate all'appaltatore le prestazioni già eseguite ed il 10 (dieci) % di quelle non ancora eseguite.

### **Articolo 31**

#### ***Foro competente***

4. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra l'Aggiudicataria e la Committente sarà competente in via esclusiva il Foro di Trento.
5. Le Parti concordemente escludono la concorrenza del foro designato con quelli facoltativi previsti dalla legge.

### **Articolo 32**

#### ***Oneri fiscali e spese contrattuali***

1. Sono a carico dell'Aggiudicataria tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelli che per legge fanno carico alla Committente.
2. L'Aggiudicataria dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che l'Aggiudicataria è tenuta a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/1972.

### **Articolo 33**

#### ***Elezione di domicilio***

1. Ai fini del presente contratto le Parti eleggono domicilio rispettivamente nei luoghi di cui in epigrafe.
2. Ciascuna Parte si impegna a comunicare tempestivamente all'altra la eventuale modifica del domicilio eletto intervenuta nel corso del contratto.

### **Articolo 34**

#### ***Clausola finale***

1. Il presente contratto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle Parti, le quali hanno, altresì, preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto. Quindi, le Parti dichiarano di approvare specificamente ogni singola clausola, nonché l'insieme di tutte le clausole.
2. Qualunque modifica al presente contratto non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o inefficacia di una delle clausole del presente contratto non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
3. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del contratto da parte della Committente non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti alla stessa spettanti che la medesima si riserva di far comunque valere nei limiti della prescrizione.
4. Con il presente contratto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le Parti; in conseguenza esso non verrà sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi e manterrà la propria efficacia continuando, con essi, a regolare la materia 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.



*Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk*

Trento, li \_\_\_\_\_

Informatica Trentina S.p.A.

L'AGGIUDICATARIA

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_

della \_\_\_\_\_

**dichiara**

- di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ.;
- di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole;
- di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

Articolo 2, comma II, Norme regolatrici e disciplina applicabile;

Articolo 4, Durata;

Articolo 5, Condizioni e modalità di esecuzione del servizio;

Articolo 11, Obblighi nei confronti dei lavoratori e intervento sostitutivo;

Articolo 12, D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231, Modello Organizzativo e Codice Etico;

Articolo 14, Corrispettivi;

Articolo 15, Fatturazione e pagamenti;

Articolo 16, L. 136 agosto 2010, n. 136, Tracciabilità dei flussi finanziari;

Articolo 17, Penali;

Articolo 18, Cauzione;

Articolo 20, Riservatezza;

Articolo 21, Risoluzione;

Articolo 22, Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa;

Articolo 25, Brevetti industriali e diritti d'autore;

Articolo 31, Foro competente.

Trento, li \_\_\_\_\_

L'AGGIUDICATARIA





*Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk*

**Allegato “Responsabile dell’esecuzione – Responsabile del contratto”**

Per l’esecuzione del presente Contratto ai sensi dell’art. 7 del contratto, le Parti designano:

**Responsabile dell’esecuzione per la Committente:**

<b>Nome</b>	<b>Titolo/Qualifica</b>	<b>Tel</b>	<b>Email</b>
[da completare]	[da completare]	[da completare]	[da completare]

**Responsabile del contratto per l’Aggiudicataria:**

<b>Nome</b>	<b>Titolo/Qualifica</b>	<b>Tel</b>	<b>Email</b>
[da completare]	[da completare]	[da completare]	[da completare]