

**GARA A PROCEDURA APERTA IN AMBITO
COMUNITARIO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CONTACT CENTER DELL’AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI PER TRE ANNI**

CIG 69802257E3

Codice Alice G00712

CAPITOLATO SPECIALE D’ONERI

SOMMARIO

Articolo 1.	OGGETTO DEL CONTRATTO	3
Articolo 2.	PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO.....	3
Articolo 3.	DURATA DEL CONTRATTO.....	3
Articolo 4.	IMPORTO DELL'APPALTO.....	4
Articolo 5.	QUINTO D'OBBLIGO E VARIAZIONI	4
Articolo 6.	GARANZIE.....	4
Articolo 7.	PAGAMENTI.....	5
Articolo 8.	RESPONSABILITA' ED ONERI DELL'AGGIUDICATARIO.....	6
Articolo 9.	OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO.....	7
Articolo 10.	VERIFICA DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'	8
Articolo 11.	PENALITA'	8
Articolo 12.	MODALITA DI LIQUIDAZIONE DELLE SANZIONI	8
Articolo 13.	CESSIONE E Subappalto.....	9
Articolo 14.	IPOTESI PARTICOLARI DI REVOCA DELL'AGGIUDICAZIONE	9
Articolo 15.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	9
Articolo 16.	CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	9
Articolo 17.	RECESSO.....	10
Articolo 18.	RECESSO PER GIUSTA CAUSA	10
Articolo 19.	ESECUZIONE IN DANNO	11
Articolo 20.	RISERVATEZZA	11
Articolo 21.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	11
Articolo 22.	ESONERO DELL'AUTORITA' DA QUALSIASI RESPONSABILITA'	12
Articolo 23.	REVISIONE DEI PREZZI	12
Articolo 24.	PRIVATIVE E BREVETTI	12
Articolo 25.	FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE.....	13
Articolo 26.	OSSERVANZA DI LEGGI E DI REGOLAMENTI	14
Articolo 27.	RINVIO	14
Articolo 28.	FORO COMPETENTE	14

ARTICOLO 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Il presente Capitolato speciale d'oneri ha per oggetto la fornitura, mediante l'espletamento di una gara a procedura aperta in ambito comunitario, di un servizio di attivazione e la gestione del Contact Center dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per il triennio 2016 – 2019.
2. L'aggiudicatario deve fornire tutti i servizi e gli strumenti specificati nell'Allegato Tecnico, parte integrante del presente Capitolato, necessari all'attivazione e gestione ed erogazione dei servizi di risposta con operatore, assistenza e manutenzione del Contact Center dell'Autorità dedicato ad accogliere le segnalazioni e le richieste di informazioni dei cittadini, gestire le medesime, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e dare indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili, e smistare le richieste non assolvibili al primo livello al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale Agcom.

ARTICOLO 2. PRESTAZIONI OGGETTO DEL CONTRATTO

1. L'oggetto del presente capitolato è l'erogazione dei servizi di risposta con operatore, assistenza e manutenzione del Contact Center dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel seguito: CC). Il servizio di risposta con operatore deve essere prestato in modo da garantire la risposta ai contatti contemporaneamente da 6 postazioni-operatore per 6 ore al giorno, dalle ore 8:00 alle ore 14:00, tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per la durata complessiva dell'appalto. L'Offerente dovrà quindi prevedere almeno 6 unità di personale da impiegare per almeno 6 ore al giorno sulle suddette postazioni per la fornitura del servizio.
2. Oltre al servizio di conduzione, si richiede un servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione per tutte le componenti (telefoniche ed informatiche) del CC, la fornitura e la configurazione delle nuove componenti telefoniche (CTI, ACD, IVR, call recorder) compatibili con la tecnologia VoIP e di sistemi per la gestione dei canali mail e web (chat), il potenziamento dell'attuale infrastruttura hardware/software, un servizio di implementazione, *tuning* ed integrazione dell'esistente CRM con le componenti di nuova fornitura e la relativa formazione per le nuove componenti sviluppate.
3. Il servizio di risposta potrà essere avviato solo dopo l'avvenuto collaudo positivo dell'infrastruttura hardware e software, ivi inclusa l'integrazione del CRM-CTI. L'aggiudicatario non dovrà farsi carico delle linee telefoniche (verranno utilizzati i flussi e gli apparati già in esercizio presso Agcom), ma dovrà garantire la perfetta integrazione ed armonizzazione con il contesto tecnologico dell'Autorità basato su componentistica CISCO e segnatamente con il Call Manager BE6000.
4. Il dettaglio delle prestazioni da rendere sono indicate nell'Allegato Tecnico al presente capitolato al quale espressamente si rinvia per quanto non previsto in questa sede.

ARTICOLO 3. DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata del contratto è di tre anni decorrenti dalla stipula ovvero dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni qualora le attività vengano avviate prima della stipula.
2. Ai sensi dell'articolo 1, comma 7, del Disciplinare, è fatta salva la possibilità di affidare all'aggiudicatario la ripetizione di servizi analoghi fino ad un massimo di 24 mesi.

3. E' fatta salva, altresì, la possibilità di prorogare la durata del contratto in corso di esecuzione, per il tempo strettamente necessario per la conclusione definitiva della procedura volta all'individuazione del nuovo contraente, come precisato all'articolo 21, comma 3, del Disciplinare.

ARTICOLO 4. IMPORTO DELL'APPALTO

1. L'importo a base d'asta per l'intero periodo contrattuale di tre anni è stabilito in euro euro 614.754,10 (seicento quattordicimilasettecentocinquantaquattro/10) I.V.A. esclusa. Nel caso di affidamento fino ad un massimo di 24 mesi di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, l'importo è maggiorato in quota proporzionale alla durata della effettiva ripetizione fino ad ulteriori euro 409.836,07 (quattrocentonovemilaottocentotrentasei/07) I.V.A. esclusa

ARTICOLO 5. QUINTO D'OBLIGO E VARIAZIONI

1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 106, comma 12, del Codice e dell'articolo 21, comma 2, del Disciplinare, l'Autorità può apportare un aumento delle prestazioni oggetto del presente contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo contrattuale complessivo. In caso di aumento delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo del presente contratto, le prestazioni integrative vengono eseguite alle medesime condizioni economiche di cui al presente Capitolato. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente Capitolato, l'Appaltatore non ha diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari offerti.

ARTICOLO 6. GARANZIE

1. La garanzia definitiva, da costituirsi mediante le modalità indicate all'articolo 20, comma 4, del Disciplinare, deve essere prestata nella misura del dieci per cento del corrispettivo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al dieci per cento, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

2. La garanzia definitiva resta vincolata fino all'attestazione della regolare esecuzione del servizio da parte della stazione appaltante, e comunque, fino a quando non sia stata definita ogni eventuale eccezione o controversia.

3. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme corrisposte in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale.

4. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'incameramento della cauzione provvisoria.

5. Qualora la garanzia venga costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, dal relativo atto deve risultare che il fideiussore si obbliga, incondizionatamente e senza riserva alcuna, dietro semplice richiesta dell'Autorità ed entro quindici giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, (da effettuarsi tramite PEC o raccomandata), a versare la somma dovuta, con esclusione quindi, in ogni caso, del beneficio della preventiva escussione di cui all'articolo 1944 c.c. e della decadenza di cui all'articolo 1957 c.c..

6. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico senza necessità del nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

ARTICOLO 7. PAGAMENTI

1. Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture, in base ai seguenti criteri, previo rilascio della dichiarazione di regolare esecuzione del servizio da parte del direttore dell'esecuzione all'uopo incaricato da Agcom.

- a) Fornitura HW/SW, installazione e configurazione delle piattaforma tecnologica - pagamento ad avvenuto collaudo;
- b) Servizio di conduzione con operatore – pagamento a canone bimestrale posticipato;
- c) Configurazione e sviluppo SW sulla piattaforma fornita - pagamento ad avvenuto collaudo;
- d) Formazione – pagamento a prestazione;
- e) Manutenzione - pagamento a canone bimestrale posticipato.

2. Il pagamento, previo riscontro e verifica della regolarità del servizio, nel rispetto della normativa vigente e dell'art 4 comma 3 del D.P.R. 207/2010 e in assenza di penalità ex art. 11 del presente Capitolato, viene effettuato dall'Autorità, a seguito di presentazione di fattura redatta nel rispetto della normativa vigente ed intestata a: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco, Napoli 80143, cod. fiscale n. 95011660636, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa. La fattura va inoltrata in formato elettronico attraverso il Sistema d'Interscambio (SDI), con l'indicazione del seguente codice univoco IPA: UFR0U4. Si precisa che all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni non si applica la disciplina recata dall'art. 17-ter del DPR n. 633 del 1972 introdotta dall'art. 1, comma 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità 2015), come espressamente chiarito nella circolare n. 1/E dell'Agenzia delle entrate del 09/02/2015 avente ad oggetto "IVA. Ambito soggettivo di applicazione del meccanismo della scissione dei pagamenti –Articolo 1, comma 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190 – Primi chiarimenti".

3. Il pagamento sarà effettuato, esclusivamente in favore dell'aggiudicatario, mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, riportanti il codice identificativo di gara (CIG), su conto corrente bancario o postale, acceso presso banca o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati alle commesse pubbliche ex art. 3 del decreto legislativo n. 136 del 13/08/2010.

4. L'aggiudicatario dovrà comunicare all'Autorità, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'aggiudicatario provvederà, altresì, a trasmettere ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

5. Ai sensi dell'articolo 30, comma 5, ultimo periodo, del Codice, sull'imponibile netto di ciascuna fattura emessa dall'appaltatore, è precisato, in una separata voce, un importo pari allo 0,50 per cento del totale indicato nella fattura. La predetta ritenuta è svincolata soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Amministrazione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC). Ciascuna fattura deve contenere il riferimento al contratto, al CIG ed alle singole attività di cui all'articolo 2 e 7 del presente Capitolato, come descritte nell'Allegato Tecnico.

6. In caso di RTI con fatturazione pro quota, così come previsto nel mandato collettivo, ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati.

7. In caso di RTI con fatturazione in capo alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti.

8. L'importo delle fatture viene bonificato, previo accertamento della/e prestazione/i effettuata/e, sul conto corrente n. _____, intestato all'Impresa presso

_____, Ag. _____, in _____, Via _____, IBAN _____.

9. Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un RTI e, così come riportato sull'atto di costituzione del RTI e ciascuna impresa fatturi ed incassi pro quota, si aggiunga quanto riportato di seguito:

10. alla _____ (mandante) presso _____, Ag. _____, in _____, Via _____, IBAN _____.

11. L'Impresa dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della normativa di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

12. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente Capitolato, ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis della legge n. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

13. In caso di variazioni alle predette modalità di accredito, l'appaltatore è tenuto, sotto la propria esclusiva responsabilità, a comunicarlo tempestivamente all'Amministrazione. In difetto, l'appaltatore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né a quelli già effettuati, anche quando le variazioni risultino pubblicate ai sensi di legge.

ARTICOLO 8. RESPONSABILITA' ED ONERI DELL'AGGIUDICATARIO

1. Per l'esecuzione del servizio, oltre a quanto prescritto in altri punti del presente Capitolato, l'aggiudicatario si impegna a:

- usare nell'espletamento del servizio la massima diligenza, segnalando tempestivamente all'Autorità tutte quelle circostanze e quei fatti che possano pregiudicare il regolare svolgimento del servizio;
- mantenere la disponibilità, per l'intera durata del contratto, delle risorse tecniche e strumentali, o equivalenti, dichiarate in sede di esperimento di gara;
- versare tutte le imposte e tributi generali e speciali, senza rivalsa, che gravano o potranno gravare in qualsiasi modo sull'aggiudicatario, per tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato;
- assumere ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati all'Autorità ed a terzi, sia a cose che a persone, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori;
- rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali;
- mantenere l'Autorità estranea ed indenne di fronte ad azioni o pretese di terzi per mancato adempimento degli obblighi scaturenti dal presente Capitolato o per inosservanza di norme di legge, regolamentari e statutarie. A tale scopo, l'aggiudicatario deve provvedere:

a. ad ottemperare a tutti gli obblighi nei confronti del personale utilizzato per l'esecuzione del contratto in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di assicurazioni sociali e di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri (cfr. articolo 9 del presente Capitolato);

b. all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso;

c. a confermare, entro 10 giorni dalla ricezione della lettera di aggiudicazione, l'elenco del personale adibito al servizio. Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate tempestivamente al citato responsabile dell'Autorità

e formalizzate in caso di nuova assunzione mediante consegna della comunicazione di assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa;

d. a comunicare immediatamente ogni rilevante modificazione che possa aver luogo nella propria compagine sociale, nonché nel proprio assetto organizzativo e patrimoniale, restando inteso che tali eventi non inficeranno in alcun modo la prosecuzione del rapporto contrattuale;

e. all'istruzione del proprio personale dipendente circa le modalità di svolgimento del servizio;

f. a tutte le spese di qualunque entità e specie, necessarie per la perfetta esecuzione dei servizi affidati.

2. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti connessi all'integrale espletamento delle attività oggetto del contratto, ivi comprese, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.

3. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Capitolato a regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. L'Appaltatore, pertanto, non può avanzare a tale titolo ulteriori pretese di compensi nei confronti dell'Amministrazione.

4. L'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

5. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche in assenza di preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto.

6. L'Appaltatore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

ARTICOLO 9. OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

1. L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

2. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

3. L'Appaltatore si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

4. L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, previa richiesta dell'Autorità, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti, ai

sensi di quanto previsto dall'articolo 30, commi 5 e 6, del Codice. In caso di inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, risultante dal Documento unico di regolarità contributiva, l'Amministrazione provvede a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva viene disposto dall'Autorità direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

5. Ai sensi dell'articolo 30, comma 6, del Codice, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'affidatario, impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso, l'esecutore, a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Autorità si riserva di pagare anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto. Il responsabile del procedimento predispone le quietanze che vengono sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al presente comma, il responsabile del procedimento provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

ARTICOLO 10. VERIFICA DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'.

1. L'inosservanza della regolare ed esatta esecuzione delle prestazioni contrattuali come descritte nell'articolo 2 del Capitolato e nel relativo Allegato Tecnico comporta l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo 11.

2. L'Autorità, in qualunque momento, può disporre delle verifiche per appurare il corretto svolgimento delle attività, nonché la correttezza dei risultati comunicati e delle modalità procedurali connesse alla loro acquisizione.

3. Qualora vengano riscontrate eventuali irregolarità, l'Autorità può richiedere - l'eliminazione dei vizi e delle difformità evidenziate. L'appaltatore è tenuto a garantire l'eliminazione del vizio o della difformità segnalata senza oneri aggiuntivi. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle penali di cui all'articolo 11 e la possibilità di procedere ai sensi del successivo articolo 14.

4. L'Aggiudicatario, previa richiesta dell'Autorità, è tenuto a fornire tutta la documentazione e il personale necessario per l'espletamento delle suindicate verifiche.

ARTICOLO 11. PENALITA'

1. In caso di inadempimento agli obblighi derivanti dal contratto d'appalto, ed in particolare, in caso di rilievi per qualunque non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati, l'aggiudicatario, oltre ad ovviare all'infrazione contestata nel termine stabilito, sarà tenuto al pagamento di una penale secondo quanto previsto all'Allegato 1: Livelli di Servizio e penali dell'Allegato Tecnico.

2. Sono fatte salve le disposizioni di cui ai successivi articoli 14, 15, 16, 17 e 18.

ARTICOLO 12. MODALITA DI LIQUIDAZIONE DELLE SANZIONI

1. Il fornitore prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Autorità di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 c.c., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

2. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e/o che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
3. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, il Fornitore si impegna espressamente a rifondere all'Autorità l'ammontare di eventuali oneri che dovesse sostenere – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità del Fornitore stesso.
4. L'Autorità, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione di cui all' art. 6 senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche per i corrispettivi maturati.
5. L'applicazione della penale sarà preceduta da contestazione scritta dell'inadempienza e/o dei ritardi anche a mezzo fax.
6. Il Fornitore, nei tre giorni lavorativi successivi alla contestazione, potrà presentare per iscritto le proprie giustificazioni.
7. Il Fornitore dovrà emettere nuova fattura per il servizio prestato, portando in detrazione l'importo della penale irrogata.

ARTICOLO 13. CESSIONE E SUBAPPALTO

1. È vietata la cessione ed il subappalto totale e parziale del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, pena l'immediata risoluzione, il risarcimento dei danni ed il rimborso delle spese sostenute dall'Autorità.

ARTICOLO 14. IPOTESI PARTICOLARI DI REVOCA DELL'AGGIUDICAZIONE

1. Fermo restando quanto previsto dalle disposizioni legislative in materia di revoca di cui alla legge n. 241/90, l'Autorità si riserva di procedere con la revoca dell'aggiudicazione qualora riscontri una ipotesi di grave inadempimento in sede di esecuzione anticipata del contratto fatta salva la richiesta di risarcimento dell'ulteriore ed eventuale danno.
2. L'Amministrazione può disporre la revoca dell'aggiudicazione di cui al precedente comma ovvero la risoluzione del contratto di cui al successivo articolo 15, in caso di cessione dell'impresa, di cessazione dell'attività, di concordato preventivo, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa stessa. Resta salva, in ogni caso, la possibilità per l'Amministrazione di applicare le disposizioni normative in materia di inadempimenti contrattuali.

ARTICOLO 15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Autorità si riserva la facoltà di risolvere il contratto d'appalto ai sensi degli articoli 1453 e 1454 c.c., fatto salvo il diritto di richiedere il risarcimento dei danni subiti.
2. L'Autorità si riserva, inoltre, di risolvere il contratto nelle ipotesi di cui all'articolo 108 del Codice.

ARTICOLO 16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1. L'Autorità ha la facoltà, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., di dichiarare risolto di diritto il contratto d'appalto, anche in assenza di produzione di danno, previa semplice comunicazione a mezzo PEC o lettera raccomandata (A.R.), senza alcun genere di indennità e compenso per l'aggiudicatario, nel caso in cui ricorra una delle seguenti inadempienze:

- a. le disposizioni prese e i mezzi applicati per l'espletamento del servizio non diano sicuro affidamento;
- b. nello svolgimento delle prestazioni stabilite nel contratto si dovessero verificare ritardi o situazioni di inadempimento tali da non consentire il raggiungimento, nei tempi previsti, degli obiettivi ed interessi pubblici connessi al contratto stesso;
- c. il servizio stesso non venga compiuto nel termine stabilito;
- d. si siano verificate irregolarità, frodi e negligenze in genere;
- e. nel caso di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- f. nel caso di sopravvenuti gravi motivi di pubblico interesse e nel caso di subappalto e cessione del contratto;
- g. mancato rispetto delle norme in tema di tracciabilità;
- h. abbandono del servizio salvo che per cause di forza maggiore;
- i. dopo tre contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o regolamento relative al servizio, non eliminate in seguito a diffida formale da parte dell'Autorità;
- j. cessione ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona di diritti ed obblighi inerenti il presente capitolato;
- k. ogni altra inadempienza qui non contemplata o fatto che renda impossibile la prosecuzione del contratto, ai termini dell'art. 1453 del Codice Civile;
- l. nel caso di perdita della certificazione del sistema di qualità da parte dell'aggiudicatario.

2. In caso di risoluzione del contratto, all'aggiudicatario è accreditato il solo importo inerente al servizio sino a quel momento regolarmente effettuato, detratto dell'ammontare delle penali per i ritardi eventualmente già maturati al momento della risoluzione. Resta salva la possibilità di richiedere il risarcimento dei danni.

ARTICOLO 17. RECESSO

1. Il contratto d'appalto è concluso in considerazione, inter alia, della compatibilità della compagine sociale dell'aggiudicatario, nonché del proprio assetto societario e patrimoniale in relazione al ruolo istituzionale dell'Autorità.
2. Alla sola Autorità è attribuita la facoltà di recesso unilaterale.
3. Il diritto di recesso è esercitato per iscritto mediante invio di apposita comunicazione all'Affidatario. La comunicazione è resa con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali l'Autorità provvede con la verifica della regolarità del servizio fornito.
4. In tal caso l'Autorità si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente e quanto segue:
 - prestazioni già eseguite dall'appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Autorità;
 - decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite, secondo quanto indicato dall'articolo 109, comma 2, del Codice.
5. Restano ferme le ipotesi di recesso di cui agli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del d.lgs. 159/2011.

ARTICOLO 18. RECESSO PER GIUSTA CAUSA

1. Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Appaltatore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la pubblica Autorità, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, l'Autorità ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

2. In ogni caso, l'Autorità potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito richiesto dall'articolo 80 del Codice.
3. In caso di mutamenti di carattere organizzativo che possano incidere sull'esecuzione del contratto, l'Autorità può recedere unilateralmente in tutto o in parte dal contratto, da comunicarsi all'Appaltatore con un preavviso di almeno trenta giorni.
4. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'articolo 1671 del Codice civile.

ARTICOLO 19. ESECUZIONE IN DANNO

1. Eccettuati i casi di forza maggiore, in caso di omissione, ovvero di sospensione, anche parziale, da parte dell'aggiudicatario, dell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, l'Autorità potrà sostituirsi all'aggiudicatario stesso nell'esecuzione d'ufficio, ovvero potrà avvalersi di terzi, in danno e a spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

ARTICOLO 20. RISERVATEZZA

1. L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati, le notizie, le informazioni forniti dai responsabili dell'Autorità nonché quelli di cui sia venuto comunque a conoscenza nel corso della esecuzione del contratto.
2. Le predette informazioni non devono essere divulgate in alcun modo e in qualsiasi forma, non devono essere comunicati a terzi né utilizzati a qualunque titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.
3. L'obbligo di riservatezza sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto dal fornitore in esecuzione delle attività affidate nel corso del contratto.
4. L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Autorità ha la facoltà di risolvere il contratto di diritto, fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente arrecati all'Autorità o a terzi.
6. L'Aggiudicatario può citare gli elementi essenziali del contratto qualora tale indicazione sia necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa ad altre procedure di gara.

ARTICOLO 21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. L'Autorità tratta i dati ad essa forniti per la gestione del contratto e l'esecuzione economica ed amministrativa dello stesso per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi nonché per fini di studio e statistici. Con la sottoscrizione del contratto il fornitore acconsente espressamente alla diffusione dei dati conferiti, trattati in forma anonima, tramite il sito internet www.avcp.it.
2. Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato D. Lgs. n. 196/2003, con particolare attenzione a quanto prescritto con riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.
3. 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.

4. L'Appaltatore si obbliga a:

- curare che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al Codice privacy ed ai relativi allegati – anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (nel seguito "Garante");
- eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
- attivare le necessarie procedure aziendali, per identificare gli "Incaricati del trattamento" ed organizzarli nei loro compiti sulla base delle indicazioni date dal Direttore dell'esecuzione indicato da Agcom;
- verificare la costante adeguatezza del trattamento alle prescrizioni relative alle misure di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 196/03 così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- implementare le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema, tra l'altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del Titolare del trattamento, una lista aggiornata recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il Titolare del trattamento si riserva di richiedere.

ARTICOLO 22. ESONERO DELL'AUTORITA' DA QUALSIASI RESPONSABILITA'

1. L'aggiudicatario solleva l'Autorità da qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione dell'appalto e, a tal fine, deve presentare apposita polizza fideiussoria per il valore non inferiore a 250.000,00 euro, per i danni prodotti all'Autorità, al personale dell'Autorità ovvero a terzi o a cose di terzi da dipendenti della ditta nell'espletamento dell'attività di appalto nonché dei danni causati ad operatori economici o stazioni appaltanti in ragione di eventuali ritardi, interruzioni, malfunzionamenti, errori o omissioni commessi nella gestione del servizio oltre che per violazione delle norme, ivi compreso il codice della Privacy, e degli obblighi previsti in materia di conservazione sostitutiva dei documenti informatici.
2. La polizza di cui sopra sarà svincolata unitamente al deposito cauzionale definitivo di cui all'1.

ARTICOLO 23. REVISIONE DEI PREZZI

1. Per l'intero periodo di durata contrattuale non è ammessa la revisione prezzi per i servizi prestati né adeguamenti dovuti a variazioni dell'indice ISTAT.

ARTICOLO 24. PRIVATIVE E BREVETTI

1. L'Autorità è esonerata da qualsiasi responsabilità collegata all'utilizzo durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, di procedure per le quali terzi abbiano la privativa, ovvero il brevetto.
2. In conseguenza di quanto sopra, il soggetto aggiudicatario risponderà direttamente delle eventuali richieste di risarcimento derivanti da utilizzo abusivo di tali procedure.
3. Per le ipotesi di cui al comma precedente, l'Aggiudicatario risponde direttamente delle eventuali richieste di risarcimento.

4. L'Autorità acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Appaltatore in esecuzione del contratto, dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Appaltatore o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del contratto.

5. L'Amministrazione può, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Appaltatore si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.

6. Tutti i report e, comunque, tutta la documentazione di rendicontazione e di monitoraggio del contratto, anche fornita e/o predisposta e/o realizzata dall'Appaltatore in esecuzione degli adempimenti contrattuali, tutti i dati e le informazioni ivi contenute, nonché la documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del contratto, sono e rimangono di titolarità esclusiva dell'Amministrazione che può, senza alcuna restrizione, disporre la pubblicazione, la diffusione e l'utilizzo, per le finalità istituzionali.

7. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Appaltatore nell'esecuzione del contratto non può essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la previa approvazione dell'Amministrazione.

8. In caso di inadempimento a quanto stabilito nei commi precedenti, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'Articolo 14 del presente Capitolato.

ARTICOLO 25. FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE

1. Il fallimento, la liquidazione coatta, il concordato preventivo, la procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore comportano lo scioglimento del contratto di appalto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 110, commi 3 e ss. del Codice.

2. Qualora l'Appaltatore sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Autorità proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

3. Qualora l'Appaltatore sia un Raggruppamento di imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'Autorità ha la facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria ovvero di recedere dal contratto. In caso di fallimento di un'impresa mandante o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

4. In caso di risoluzione del contratto, comprese le ipotesi di cui al comma precedente, nonché in caso di recesso ai sensi della normativa antimafia, l'Autorità interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo

contratto per la prosecuzione della prestazione. L'affidamento, in tal caso, avviene alle medesime condizioni proposte dall'aggiudicatario originario in sede di offerta.

ARTICOLO 26. OSSERVANZA DI LEGGI E DI REGOLAMENTI

1. L'impresa, sotto la sua responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, e di quant'altro possa comunque interessare il presente appalto.

ARTICOLO 27. RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge ed ai regolamenti in materia, nonché ad ogni altra norma di carattere generale, in quanto compatibile.

ARTICOLO 28. FORO COMPETENTE

1. Ai sensi dell'articolo 120 del d.lgs. 104/2010 e s.m.i., in combinato disposto con il successivo articolo 135, per il foro competente per tutte le altre controversie concernenti le obbligazioni derivanti dal presente capitolato, è il T.A.R. del Lazio.