

**Contratto per l'affidamento di servizi di contact center in
outsourcing in favore di ANPAL**

CIG 9721057602

tra

L'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro, con sede in Roma, Via Forno n. 8, C.F. 97889240582, in persona del Commissario straordinario della medesima dott. Raffaele Michele Tangorra, nel contesto del presente atto indicata per brevità anche solo come "Agenzia"

- da una parte -

e la **Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO**, con sede legale in Roma, via Millevoi 10 00178, P. IVA 01030041006, in persona del suo Presidente e legale rappresentante Loreti Paola, nel contesto del presente atto indicata per brevità anche solo come "Cooperativa"

- dall'altra parte -

PREMESSO

- che ANPAL a partire dal 2016 (inizialmente come MLPS - DG PASLF) gestisce il cd. Numero Unico per il Lavoro, ovvero un Contact Center Multicanale strettamente collegato al portale nazionale ANPAL e alle funzioni del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro anche attraverso di esso implementate, destinato a soddisfare le esigenze informative e di supporto tanto dei cittadini, come degli operatori pubblici e privati del settore;
- che per la conduzione del suindicato servizio ANPAL ha necessità di avvalersi di operatore specializzato in servizi di contact center in outsourcing;
- che con Ordine di Fornitura (n. 5394027; CIG 8223456292) emesso in data 27/02/2020, la scrivente Agenzia ha aderito alla Convenzione detta, per una durata di mesi 24 ed un corrispettivo massimo pari ad € 1.638.339,42. I servizi acquisiti, nello specifico, hanno ad oggetto il servizio inbound, il servizio outbound, i servizi di infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing, il servizio di telefonia, il servizio di integrazione e il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
- che Il suindicato rapporto è pervenuto a conclusione in data 15 marzo 2022;
- che in data 20 ottobre 2022 è pervenuto a conclusione contratto transitorio stipulato (In ambito MEPA Consip, CIG 9143074F56) con l'Operatore economico, Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, con sede in Roma, precedentemente incaricato dello svolgimento del servizio

nell'ambito del rapporto costituito tramite adesione alla Convenzione Consip detta;

- che in data 20 marzo 2023 è pervenuto a conclusione il successivo contratto transitorio stipulato (In ambito MEPA Consip, CIG 9439171A51) con l'Operatore economico, Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, con sede in Roma, precedentemente incaricato dello svolgimento del servizio nell'ambito del rapporto costituito tramite adesione alla Convenzione Consip detta;

- che in quanto il servizio di cui trattasi riveste carattere nevralgico nel sistema dei compiti dell'Agenzia in materia di politiche attive del lavoro e come tale non ammette significative interruzioni, se non a pena di grave pregiudizio dell'ampia utenza effettiva e potenziale di riferimento, occorre provvedere ad assicurare lo svolgimento del medesimo servizio per un ulteriore periodo, prudenzialmente individuato in mesi tre, necessario all'avvio a regime della soluzione negoziale (Accordo fra P.A.) individuata dall'Agenzia per lo svolgimento, nel medio e lungo termine, del servizio di cui trattasi;

- che con decreto commissariale n. 49 del 20/03/23 ANPAL ha assunto la determinazione a procedere alla stipula del contratto autonomo detto, definendone al contempo tutte le principali condizioni, previo espletamento di procedura di trattativa diretta, in ambito MEPA - Consip, nei confronti della Cooperativa ACAPO;

- che tale procedura è stata regolarmente espletata, previa acquisizione dell'offerta della Cooperativa e della ulteriore documentazione prevista a corredo della stessa e conseguente provvedimento di aggiudicazione in favore della Cooperativa detta (decreto n. 62 del 28/03/23, CIG 9721057602);

Tanto premesso, i detti comparenti convengono e stipulano quanto segue:

ARTICOLO 1

NORME, CLAUSOLE E PREVISIONI REGOLATRICI

L'esecuzione del presente contratto è regolata:

- dalle clausole del presente atto, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra l'Agenzia e la Cooperativa;
- dalla scheda tecnica di servizio già trasmessa in allegato alla lettera di invito, unita al presente atto sub allegato 1;
- dall'offerta tecnica ed economica presentata dalla Cooperativa in sede di trattativa diretta in ambito MEPA, costituita dalla relazione tecnica sintetica e dalla scheda di offerta economica, unite al presente atto rispettivamente sub allegati 2 e 3;

- dalle norme applicabili in materia di contratti della Pubblica Amministrazione e dalle norme sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale (tenuto conto della natura giuridica specifica dell'Agenzia) ed in particolare dalle disposizioni del decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016, nonché delle disposizioni regolamentari adottate in attuazione delle disposizioni dette;
- dal codice civile e dalle altre disposizioni normative già emanate o che verranno emanate in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- nella misura applicabile, alle previsioni contenute nelle Linee Guida adottate dall'ANAC in attuazione del D.Lgs. n. 50 del 2016;
- dalle condizioni tutte valevoli per gli affidamenti da avvenire nell'ambito del Capitolato MEPA Consip n. 9, Bando Servizi, Categoria 7, per quanto non più precisamente regolato e disposto nel presente atto o comunque quivi espressamente richiamati.

ARTICOLO 2

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del d.lgs. n. 50 del 2016, è designato Responsabile Unico del Procedimento d.ssa Antonella De Biase.

ARTICOLO 3

OGGETTO DEL CONTRATTO E CONTENUTI DEL SERVIZIO

In base al presente contratto, la Cooperativa si impegna a fornire in favore di ANPAL, nel periodo di validità del medesimo, i servizi di contact center in outsourcing (e più precisamente il servizio di inbound gestito, nonché i servizi rispetto a questo strumentali ed accessori), individuati e descritti nei seguenti atti:

- scheda tecnica di servizio unita al presente atto sub allegato 1;
- offerta tecnica ed economica presentata dalla Cooperativa in sede di trattativa diretta in ambito MEPA, costituita dalla relazione tecnica sintetica e dalla scheda di offerta economica, unite al presente atto rispettivamente sub allegati 2 e 3.

Per quanto qui o negli atti su richiamati non più precisamente regolato o disposto, troveranno applicazione le condizioni tutte (speciali e generali) valevoli per gli affidamenti da avvenire nell'ambito del Capitolato MEPA Consip n. 9, Bando Servizi, Categoria 7.

Con la stipula del presente contratto, la Cooperativa si obbliga quindi nei confronti dell'Agenzia a prestare i suddetti servizi secondo i volumi di

impegno ed attività, i mezzi ed i percorsi stabiliti negli atti su richiamati.

ARTICOLO 4

DURATA DEL RAPPORTO

Il servizio in affidamento è in corso di esecuzione a decorrere dal giorno 3 aprile 2023 come da nota prot. n 4021 del 30/03/23 di comunicazione alla Cooperativa di esecuzione anticipata ex articolo 32 D.lgs. n. 50/2016

Il rapporto discendente dal contratto medesimo avrà una durata di mesi 3 (tre) a decorrere dal 3 aprile 2023 e quindi il termine ultimo di esecuzione è fissato al giorno 2 luglio 2023.

ARTICOLO 5

MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

La Cooperativa si obbliga ad eseguire le 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 o richiamate nel presente contratto, ovvero nel rispetto di quanto sarà più specificamente concordato tra le parti in merito alle modalità ed ai termini di esecuzione delle prestazioni contrattuali.

È in facoltà dell'Agenzia di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto ed a questo effetto la Cooperativa si impegna a prestare ogni necessaria collaborazione al riguardo.

Il gruppo di lavoro incaricato di rendere i servizi di contact center oggetto del presente contratto deve essere conforme a quello già stabilito per il rapporto costituito tramite adesione alla Convenzione Consip in premessa individuata.

La Cooperativa si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.

La Cooperativa si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione all'Agenzia di ogni circostanza che abbia o possa avere influenza sull'esecuzione del contratto.

ARTICOLO 6

CONSUNTIVAZIONE E REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La consuntivazione e la remunerazione delle attività avverrà - in quanto qui disposto - con le previsioni stabilite a riguardo nella Convenzione quadro

Consip CIG master 6820564B75, secondo i volumi di servizio effettivamente registrati (nell'ambito di quelli massimi stabiliti) in corso di esecuzione, secondo i parametri ed i prezzi unitari e complessivi stabiliti nelle unità schede tecnica ed economica.

ARTICOLO 7

VERIFICHE, CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I servizi oggetti di affidamento saranno soggetti alle verifiche di percorso e finali corrispondenti a quelle stabilite nella Convenzione quadro Consip CIG master 6820564B75 o negli atti nella stessa richiamati.

Il corrispettivo massimo complessivo per l'esecuzione di tutte le prestazioni a carico della Cooperativa è stabilito in Euro 80.295,72 (ottantamila duecentonovantacinque/72) oltre IVA come per legge.

Il corrispettivo contrattuale si riferisce in ogni caso all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali. La Cooperativa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale.

In ogni caso, ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. n. 50 del 2016, all'importo netto dei singoli pagamenti in corso di esecuzione sarà operata una ritenuta dello 0,50 per cento.

Dette ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante della verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

I predetti corrispettivi saranno corrisposti dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di contabilità delle Amministrazioni medesima. Ciascuna fattura dovrà essere inviata in forma elettronica in osservanza delle modalità previste dal d.lgs. n. 52 del 2004 e dal d.lgs. n. 82 del 2005 (e dai successivi decreti attuativi).

Tutti i pagamenti saranno effettuati su c/c bancario o postale intestato alla Cooperativa e dedicato alle commesse pubbliche, secondo i termini stabiliti all'art. 3 della legge n. 136/2010.

A questo effetto, nei termini di cui all'art. 3 cit., la Cooperativa è tenuta a comunicare all'Agenzia, a mezzo lettera raccomandata r.r. (o via PEC) - sotto le sanzioni ed i rimedi di legge:

- gli estremi identificativi del conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, ex lege sopra cit., verso il quale saranno diretti i pagamenti contrattuali;
- le generalità ed il codice fiscale delle persone autorizzate ad operare su tale conto corrente.

La Cooperativa, sotto la propria responsabilità, si impegna a rendere

tempestivamente note le eventuali variazioni in ordine alle modalità di pagamento, alla propria rappresentanza e, in particolare, alla facoltà di riscuotere e quietanzare, e dichiara che, in difetto di tale notificazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, esonera l'Agenzia da ogni responsabilità per i pagamenti effettuati.

I relativi mandati di pagamento verranno emessi dall'Agenzia, in mancanza di ragioni ostative imputabili alla Cooperativa, entro trenta giorni naturali e consecutivi dalla data di emissione della relativa fattura, previa verifica da parte dell'Agenzia della qualità e dei contenuti dei servizi, nonché dell'esatta corrispondenza della prestazione effettivamente svolta alle obbligazioni contrattuali assunte.

La Cooperativa assume espressamente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche, con previsione di risoluzione espressa nei casi previsti al comma 8 dell'art. 3 cit..

La stessa Cooperativa si impegna inoltre a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria eventuale controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

La prestazione della necessaria disponibilità e collaborazione rispetto all'espletamento di tutti i momenti di verifica o di controllo aventi ad oggetto il rapporto instaurato con il presente contratto, esplicitamente o implicitamente previsti dal contratto stesso o altrimenti dalla normativa comunitaria, interna o regolamentare di riferimento, disposti ed eseguiti da Autorità o Servizi di controllo, anche interni e comunque denominati, costituisce per la Cooperativa obbligo contrattuale a tutti gli effetti, come tale, in caso di inadempimento, suscettibile di dar causa a tutti gli ordinari rimedi contrattuali, nessuno escluso.

ARTICOLO 8

PENALI CONTRATTUALI, RISOLUZIONE E RESPONSABILITÀ PER INADEMPIMENTO

Per quanto riguarda l'applicazione di penali contrattuali, le ipotesi di risoluzione contrattuale e la disciplina della responsabilità per inadempimento o per danni valgono le disposizioni stabilite nelle Condizioni generali di contratto adottate da Consip richiamate nel Capitolato MEPA Consip n. 14 già sopra individuato.

ARTICOLO 9

SUBAPPALTO

La Cooperativa, a ciò espressamente richiesta, dichiara di non voler ricorrere al subappalto.

ARTICOLO 10

CAUZIONE DEFINITIVA

Viene dato atto che a garanzia dell'esatto ed integrale adempimento di tutte le obbligazioni assunte con il presente contratto, ai sensi delle vigenti disposizioni, la Cooperativa ha costituito un deposito cauzionale di € 3.212,00 (Tremiladuecentododici/00), nella misura del 4% dell'importo contrattuale al netto dell'IVA, indicato al comma 1 del precedente art. 7, mediante Polizza Fidejussoria n° 2023/13/6654570 accesa in data 17/05/2023 presso ITALIANA ASSICURAZIONI S.p.a. da valere sino al completo assolvimento degli obblighi contrattuali.

La cauzione di cui sopra sarà svincolata dall'Agenzia in conformità al disposto dell'art. 103 del d.lgs. n. 50 del 2016.

In ogni caso la Cooperativa è tenuta a reintegrare la cauzione di cui l'Agenzia si sia avvalso, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto, entro il termine di venti giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Agenzia. In caso di inadempimento a tale obbligo l'Agenzia ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

ARTICOLO 11

BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

La Cooperativa assume ogni responsabilità per uso di dispositivi o per la adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. Qualora venga promossa nei confronti dell'Agenzia azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti realizzati e/o utilizzati, la Cooperativa assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. l'Agenzia assume l'onere di informare prontamente per iscritto la Cooperativa delle iniziative giudiziarie di cui al periodo precedente.

ARTICOLO 12

OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

La Cooperativa ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e 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 presente contratto.

L'obbligo di cui al comma precedente sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto. La Cooperativa è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di segretezza anzidetti.

La cooperativa si impegna, altresì, a rispettare tutto quanto previsto dal d.lgs. n. 196 del 2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, secondo le previsioni valevoli per il precedente rapporto concluso in sede Consip.

ARTICOLO 13

OBBLIGHI DI INFORMAZIONE E PUBBLICITA'

La Cooperativa è tenuta a dare esatto adempimento a tutte le prescrizioni discendenti dalla normativa comunitaria in materia di informazione e pubblicità, anche secondo le indicazioni che saranno rese disponibili dall'Agenzia.

ARTICOLO 14

RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

La Cooperativa è tenuta ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza, assicurazione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico ogni relativo onere.

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

La Cooperativa si impegna, inoltre, a continuare ad applicare i citati 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 la Cooperativa anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

ARTICOLO 15

CONTROVERSIE

Tutte le controversie che dovessero eventualmente insorgere nella interpretazione ed esecuzione del presente contratto, unico foro competente sarà quello di Roma.

ARTICOLO 16

PATTO DI INTEGRITÀ

Le condizioni del patto di integrità riportate nell'allegato 2 della Lettera d'invito e già oggetto di accettazione, in fase di offerta da parte della Cooperativa, costituiscono parte integrante del presente contratto.

ARTICOLO 17

ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della Cooperativa tutti gli oneri fiscali, ad eccezione di quelli per i quali sussiste l'obbligo legale di rivalsa, e tutte le spese contrattuali. A tal fine, la Cooperativa espressamente dichiara che le prestazioni di cui al presente atto sono effettuate nell'esercizio di impresa, che trattasi di operazioni imponibili e non esenti dall'IVA, che la Cooperativa è tenuta a versare, e della quale gli compete quindi la rivalsa, ai sensi del D.P.R. 26.10.1972, n. 633.

Al presente contratto, da registrarsi in caso d'uso, dovrà applicarsi l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del d.P.R. 26.4.1986, n.131.

LETTO, CONFERMATO E SOTTOSCRITTO *(con firma digitale)*

per l'Agenzia

per la Società Cooperativa ACAPO

Ai sensi dell'art. 1341 cod. civ., la Cooperativa dichiara di ben conoscere ed approvare specificamente le condizioni di cui all'art. 15 (controversie - deroga alla competenza territoriale).

per la Società Cooperativa ACAPO