

CONTRATTO

per il servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica"

Gara n. 9158934, CIG 98909248B0, ID procedura Sintel 171171343

tra:

Azienda ULSS n. 8 "Berica", con sede legale in Vicenza, Viale Rodolfi n. 37, C.F. e P.IVA 02441500242, in persona del Dott. Sandro Possamai, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, autorizzato alla firma giusta Delibera n. 1634 del 05/10/2023, di seguito anche "**Committente**" o "**Parte**"

e

Planetcall Direct S.r.l., con sede legale in Campobasso (CB), Piazza Molise n. 23, numero di iscrizione al Registro delle imprese tenuto dalla Camera di Commercio del Molise, C.F. e P.IVA 03206090791, REA CB-127150, in persona dell'Amministratore unico e Legale rappresentante, Dott. Luca Mastrangelo, nato a Larino (CB) Il 17/07/1980, C.F. MSTLCU80L17E456E, residente in Campobasso (CB), Via De Amicis n. 1, di seguito anche "**Appaltatore**" o "**Parte**".

Premesso che:

- con Delibera n. 1078 del 23/06/2023 è stato disposto di indire gara a procedura negoziata, ai sensi del combinato disposto dell'art. 36, co. 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, co.2, lett. b) del D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. n. 120/2020, per l'affidamento del servizio di call center remoto e di supporto amministrativo per le attività degli sportelli amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica", per un periodo di 2 anni;
- per il suddetto affidamento è stata espletata la procedura telematica ID 171171343, svoltasi sulla piattaforma Sintel (gara n. 9158934, CIG 98909248B0), con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo biennale totale posto a base d'asta pari a € 199.000,00, IVA esclusa, con costi per l'eliminazione dei rischi da interferenza pari ad € 0,00;
- con Delibera n. 1634 del 05/10/2023, la gara è stata aggiudicata alla società Planetcall Direct S.r.l., come sopra identificata;
- l'Appaltatore ha fatto pervenire all'Azienda ULSS n. 8 "Berica" la garanzia definitiva di cui all'art. 103 del D.lgs 50/2016 e all'art. 3 del Capitolato d'Oneri (polizza fidejussoria n. 140.071.0000001262, emessa da Vittoria Assicurazioni S.p.A. – Direzione per conto di Agenzia di Campobasso 140- in data 25/10/2023, per l'importo garantito di € 9.652,00), agli atti dell'UOS Gare;
- la verifica del possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 si è conclusa con esito positivo;

Tanto premesso, si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 Fonti di obbligazione

Il servizio è regolato dalle disposizioni del presente Contratto, da quanto previsto in tutta la documentazione di gara che, sebbene non fisicamente allegata, s'intende come parte integrante del Contratto, ed in particolare, da quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dal Capitolato d'Oneri, dall'Offerta Tecnica e dall'Offerta Economica. Per quanto non espressamente previsto, si applicano le disposizioni del D.lgs 50/2016, Codice sui contratti pubblici, e del Codice Civile (c.c.) in materia di obbligazioni e contratti. Le premesse suesposte fanno parte integrante del Contratto.

Art. 2 Oggetto del Contratto

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire a regola d'arte il servizio di call center e attività di back-office a supporto delle attività svolte dagli sportelli amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica".

Le prestazioni consistono in:

SERVIZIO A) Supporto telefonico;

SERVIZIO B) Supporto per la gestione del cambio medico e di altre richieste amministrative.

Art. 3 Decorrenza e durata del Contratto

Il Contratto decorre dall'1/11/2023 ed avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi.

Art. 4 Corrispettivo della del servizio

a) Prezzo

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire il servizio verso il pagamento dei seguenti corrispettivi:

	A	B	C	D
1	Servizio di call center da remoto per la gestione delle richieste degli utenti volte a chiedere la prenotazione di un appuntamento allo Sportello, nonché informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali	Canone mensile onnicomprensivo offerto EURO 4.570,34 Euro QUATTROMILACINQUECENTOSETTANTA,34	Corrispettivo complessivo annuale B1*12 = EURO 54.844,08	Corrispettivo complessivo biennale C1*2= EURO 109.68
2	Attività di supporto in back office per la gestione del cambio medico semplificato in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line"	Corrispettivo onnicomprensivo offerto per ciascuna operazione elaborata in AUR EURO 3.472,58 Euro TREMILAQUATTROCENTOSETTANTADUE,58	Corrispettivo complessivo annuale offerto (80 operazioni al giorno * 5 giorni * 52 settimane* costo a pratica offerto B2) EURO 41.670,96	Corrispettivo complessivo biennale C2*2= EURO 83.341,92
	TOTALE OFFERTO IVA ESCLUSA			EURO 193.030,08 (IVA ESCLUSA) SOMMA COLONNA D1+D2

Aliquota IVA applicata: 22%.

Le quantità di servizio sopra indicate si riferiscono ad un presunto fabbisogno, sono indicative e non impegnative, essendo subordinate a circostanze variabili e non esattamente predeterminabili e potranno variare per eccesso o per difetto, in relazione al mutato fabbisogno, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1560, co. 1, del c.c.. L'Appaltatore dovrà svolgere il servizio relativamente ai reali fabbisogni del Committente, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi ulteriori, rispetto ai prezzi contrattuali, o altre indennità, comunque denominati.

I prezzi di cui al presente articolo remunerano ogni prestazione posta a carico dell'Appaltatore dal Capitolato Tecnico, dal Capitolato d'Oneri e dall'Offerta Tecnica, compresi gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare norme e prescrizioni vigenti o che entreranno in vigore successivamente alla stipula del Contratto e, in generale, ogni attività che si rendesse necessaria o opportuna al fine di un corretto e completo adempimento delle obbligazioni contrattuali.

b) Revisione del prezzo

Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale, l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e/o l'Osservatorio prezzi della Regione Veneto (OPRVE) pubblicassero il prezzo di riferimento del servizio oggetto del Contratto, l'Appaltatore dovrà adeguare il prezzo di cui all'art. 4 a quello di riferimento, ex art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.. In caso di mancato adeguamento, il Committente si riserva il diritto di risolvere il Contratto, ex art. 1456 c.c..

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 106, co. 1, lett. a) del D.Lgs 50/2016 e dell'art. 29, co. 1, del D.L. n. 4 del 27/1/2022, convertito con modificazioni dalla L. n. 25 del 28/03/2022, il prezzo contrattuale può essere soggetto a revisione prezzi a partire dal secondo anno contrattuale. Al fine di ottenere la revisione del prezzo, l'Appaltatore dovrà presentare motivata e documentata richiesta, entro 15 giorni dalla scadenza del primo anno. Decorsi inutilmente tali termini, l'Appaltatore decadrà dal diritto di richiedere la revisione.

I prezzi saranno aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento della richiesta di revisione e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del Contratto.

Art. 5 Fatturazione e pagamenti

Per l'attività di **supporto telefonico** per risposta a richieste informazioni e per prenotazione appuntamento ad uno degli sportelli territoriali, verrà corrisposto il canone mensile indicato all'art. 4, sezione 1B della tabella.

Per l'attività di **supporto telematico** di cambio medico semplificato in AUR + gestione pratiche in back office presentate tramite "sportello on line", verrà eseguito il pagamento delle operazioni su AUR svolte nel mese di riferimento, in base al prezzo indicato all'art. 4, sezione 2B della tabella.

I pagamenti saranno eseguiti con cadenza mensile, previa emissione di regolare fattura.

L'Appaltatore dovrà emettere e trasmettere le fatture in forma elettronica, nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>. Per indirizzare correttamente le fatture, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UF18LR, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda U.L.SS. n. 8 "Berica" e dovrà riportare:

- descrizione dei prodotti utilizzati e relativa quantità
- il numero e la data dell'ordine a Appaltatore
- il numero e la data del DDT di consegna
- CIG
- Codice Univoco Ufficio UF18LR

Il Committente non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà eseguire procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

Le fatture saranno emesse in conformità ai prezzi indicati all'art. 4.

Il pagamento delle fatture avrà luogo entro 30 giorni dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, che avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Il pagamento sarà effettuato su conti correnti bancari o postali dedicati, intestati all'Appaltatore.

Gli interessi moratori saranno corrisposti in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 231/2002.

Il pagamento avverrà a condizione che il servizio sia stato regolarmente eseguito.

A garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, il Committente potrà sospendere i pagamenti all'Appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino ad

esatto adempimento, ex art. 1460 c.c., o sino alla definizione della controversia, salva l'applicazione delle penali.

Art. 6 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. n. 136 del 13/08/2010 e all'art. 11 del Capitolato d'Oneri.

Nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate all'appalto, l'Appaltatore dovrà inserire, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al presente articolo.

Il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dal presente articolo comporterà la risoluzione del Contratto, ex art. 1456 c.c..

Art. 7 Cessione dei crediti

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dall'Appaltatore a seguito della regolare e corretta esecuzione del Contratto, nel rispetto dell'art. 106, co. 13 del D.lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii.. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate tramite atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate al Committente. E' fatta salva ed impregiudicata la possibilità per il Committente ceduto di opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili all'Appaltatore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Appaltatore cedente.

Il cessionario assume gli obblighi di tracciabilità di cui all'art. 6.

Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.

Art. 8 Penali

Saranno applicate penali nei casi, nella misura e con le modalità previsti dall'art. 6 del Capitolato d'Oneri.

Gli inadempimenti contrattuali che possano luogo all'applicazione delle penali saranno contesti all'Appaltatore per iscritto, tramite PEC o lettera raccomandata A.R..

In caso di contestazione di inadempimento, l'Appaltatore dovrà rappresentare al Committente, per iscritto, tramite PEC o raccomandata A.R., le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione.

Qualora le controdeduzioni non pervengano al Committente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempimento, a giudizio del Committente, le penali potranno essere applicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto del Committente di richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

Art. 9 Risoluzione del Contratto

Ai sensi dell'art. 1454 c.c., in caso di grave inadempimento dell'Appaltatore degli obblighi contrattuali, il Committente potrà assegnare, tramite PEC o lettera raccomandata A.R., un termine per adempiere non inferiore a 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'intimazione.

Entro tale termine l'Appaltatore dovrà adempiere o rappresentare al Committente, per iscritto, tramite PEC o raccomandata A.R., le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione.

Qualora le controdeduzioni non pervengano al Committente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempimento, a giudizio del Committente, e l'Appaltatore non abbia adempiuto, il Contratto verrà risolto.

Ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Committente potrà far valere la risoluzione di diritto del Contratto nei casi previsti dall'art. 7 del Capitolato d'Oneri e negli altri casi previsti dal presente Contratto.

Il Committente potrà far valere clausola risolutiva espressa di cui all'art 1456 c.c. tramite unilaterale dichiarazione, da comunicarsi all'Appaltatore tramite PEC o lettera raccomandata A.R..

La risoluzione del Contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del Contratto sorge in capo al Committente il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa, in danno all'Appaltatore. Le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal Contratto risolto sono addebitate all'Appaltatore.

Art. 10 Recesso unilaterale

a) Recesso unilaterale

Il Committente si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con preavviso di 30 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC o raccomandata A/R..

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno al Committente.

In caso di recesso da parte del Committente, l'Appaltatore avrà diritto al pagamento di quanto esattamente eseguito nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle del servizio non eseguito. Tale decimo sarà calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

b) Recesso unilaterale per giusta causa

Il Committente si riserva il diritto di recedere, in tutto o in parte, dal Contratto in caso di sopravvenienza di norme o di attivazione di una convenzione CONSIP o di aggiudicazione di appalto in ambito regionale o di area vasta o di mutamenti di carattere organizzativo o logistico interessanti il Committente, che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio e/o per motivi di interesse pubblico, con un preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi al Appaltatore con PEC o raccomandata A/R.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore avrà diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito, 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'art. 1671 codice civile.

Art. 11 Incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, co. 16 ter, del D.lgs. 165/2001 e del Piano Nazionale Anticorruzione 2022, per gli anni 2023-2024-2025, approvato con Delibera dell'A.N.A.C. n. 7 del 17/01/2023, pubblicato con avviso nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n.24 del 30/01/2023, con la sottoscrizione del presente Contratto l'Appaltatore si impegna a non concludere e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo con ex dipendenti di Pubbliche Amministrazioni che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dell' Appaltatore medesimo, nel triennio successivo alla cessazione del rapporto con la Pubblica Amministrazione a pena di nullità del Contratto.

Art. 12 Codice di comportamento dei dipendenti

L'Appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento dei dipendenti e dei collaboratori dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica", approvato con deliberazione n. 1700 del 13/12/2018, consultabile all'indirizzo web www.aulss8.veneto.it/provvedimenti/delibera%20f_ta_1_DDG_2018_1700.pdf.

In caso di violazione degli obblighi previsti da tale Codice di comportamento, il Committente potrà recedere dal Contratto, ex art. 1456 c.c.

Art. 13 Comunicazione tentativi di estorsione

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria, l'Appaltatore si impegna a riferire tempestivamente al Committente ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del servizio nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

Art. 14 Divieto di interruzione o sospensione del servizio

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e, pertanto, non potrà per alcun motivo essere interrotto o sospeso, neppure in caso di ritardo o sospensione dei pagamenti, di sciopero o di cause di forza maggiore. In caso di sospensione del servizio non ordinata dal Committente, questi potrà far valere la risoluzione del Contratto, ex art. 1456 c.c. e denunciare l'Appaltatore all'Autorità Giudiziaria per interruzione di un servizio pubblico o di pubblica necessità, ex art. 331 del Codice Penale.

Art. 15 Scioperi e cause di forza maggiore

In caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'Appaltatore si impegna a garantire la continuità del servizio, con la presenza di idonei operatori in numero adeguato.

Si applicano le disposizioni di cui alla L. n. 146 del 12/06/1990 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali) e all'art. 18 del Capitolato d'Oneri.

Art. 16 Trattamento dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda ULSS n. 8 "Berica", Viale Rodolfi, 37 -36100 Vicenza, nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Maria Giuseppina Bonavina, tel 0444 753465, Fax: 0444 753326, PEC: protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it, e-mail: direzione.generale@aulss8.veneto.it.

Il Responsabile della protezione dei dati è Compliance Officer e Data Protection di Polito Dott.ssa Filomena, E-mail: rpd@aulss8.veneto.it.

L'Appaltatore dichiara di avere preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'art. 21 del Capitolato d'Oneri e presta il proprio consenso al trattamento.

Art. 17 Responsabile esterno del trattamento dei dati

Con separato accordo il Committente nomina l'Appaltatore Responsabile esterno del trattamento dei dati.

Art. 18 Direttore dell'esecuzione del Contratto

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è il Dott. Mirco Santacaterina, collaboratore amministrativo esperto presso l'U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale (DAT), Telefono: 0444 75-5025, E-mail: mirco.santacaterina@aulss8.veneto.it.

Art. 19 Spese contrattuali, imposte e tasse

Il presente Contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso, ex art. 5 D.P.R. n. 131 del 1986.

Tutte le spese inerenti alla eventuale registrazione del Contratto, oltre a tasse o imposte che dovessero anche in avvenire colpire il Contratto, sono a carico dell'Appaltatore, ad esclusione dell'Imposta sul Valore Aggiunto, che rimane a carico del Committente.

Art. 20 Clausola compromissoria

Il presente Contratto non prevede la clausola compromissoria.

Art. 21 Foro competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Vicenza.

In ogni caso, nelle more del pronunciamento dell'Autorità Giudiziaria, l'Appaltatore non potrà sospendere o interrompere il servizio, pena l'escussione della cauzione definitiva posta a garanzia della corretta esecuzione del Contratto e fatta salva la possibilità per il Committente di agire per il risarcimento del danno subito.

Azienda ULSS n. 8 “Berica”
Il Direttore
UOC Provveditorato, Economato e
Gestione della Logistica
Dott. Sandro Possamai

Planetcall Direct S.r.l.
Il Legale rappresentante
Dott. Luca Mastrangelo

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del Codice civile, si approvano espressamente gli artt. 8, 9, 10 a) e b), 11, 13, 14, e 21 del Contratto.

Planetcall Direct S.r.l.
Il Legale rappresentante
Dott. Luca Mastrangelo

Siav S.p.A - Contrassegno Elettronico



TIPO CONTRASSEGNO QR Code

IMPRONTA DOC D96C3E5E61DC9DC1543330CA585975DF11C1DCD9C2E30298125331171DAC66F1

Firme digitali presenti nel documento originale

Firma in formato pdf: MASTRANGELO LUCA

Firma in formato pdf: SANDRO POSSAMAI

Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Numero Protocollo 0112087/23

Data Protocollo 07/11/2023

Oggetto 110429/2023 - SERVIZIO DI CALL CENTER REMOTO E DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LE ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI- GARA N. 9158934, CIG 98909248B0, INVIO CONTRATTO

Mittente PLANETCALL DIRECT SRL

UOR Competente UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA

UOR Conoscenza

Credenziali di Accesso per la Verifica del Contrassegno Elettronico

URL <https://berica-ws.siacloud.com/PortaleGlifo/>

IDENTIFICATIVO 8IIIA-10220

PASSWORD Y8ywu

DATA SCADENZA Senza scadenza

Scansiona il codice a lato per verificare il documento

