

**SCHEMA CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO  
DELLA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI  
TELEFONICHE DI SERVIZI A DOMICILIO**

**GARA N. 66/2022**

**CIG 928944762B**

## INDICE:

PARTE I DIPOSIZIONI GENERALI.....	4
Articolo 1 (Premesse ed allegati).....	4
Articolo 2 (Oggetto).....	5
Articolo 3 (Durata del Contratto) .....	8
Articolo 4 (Rinnovo).....	9
Articolo 5 (Proroga tecnica).....	10
Articolo 6 (Personale).....	10
Articolo 7 (Sicurezza del lavoro).....	11
Articolo 8 (Responsabile operativo del servizio) .....	11
Articolo 9 (Direttore dell'esecuzione del contratto) .....	12
PARTE II SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO e MODALITA' OPERATIVE .....	12
Articolo 10 (Modalità di esecuzione).....	12
Articolo 11 (Verifiche ai sensi del sistema di gestione .....	14
PARTE III VICENDE CONTRATTUALI .....	15
Articolo 12 (Obblighi dell'Appaltatore) .....	15
Articolo 13 (Subappalto).....	15
Articolo 14 (Inadempimenti e penali) .....	17
Articolo 15 (Risoluzione).....	18
Articolo 16 (Recesso).....	19
Articolo 17 (Divieto di cessione del contratto).....	20
Articolo 18 (Cessione del credito) .....	20
Articolo 19 (Invalidità parziale).....	20
Articolo 20 (Responsabilità dell'Appaltatore) .....	20
PARTE IV DISCIPLINA ECONOMICA.....	21
Articolo 21 (Corrispettivo).....	21
Articolo 22 (Pagamenti ed assunzione dell'obbligo di tracciabilità finanziaria).....	21

Articolo 23 (Cauzione Definitiva).....	23
PARTE V DISPOSIZIONI FINALI .....	24
Art. 24 (Clausola 231) .....	24
Art. 25 (Documentazione antimafia ed altra documentazione).....	25
Articolo 26 (Domicilio contrattuale).....	25
Articolo 27 (Riservatezza) .....	26
Articolo 28 (Trattamento dei dati personali).....	27
Articolo 29 (Foro competente) .....	27
Articolo 30 (Interpretazione del presente contratto) .....	27
Articolo 31 (Norme di rinvio).....	28

Il presente Contratto è stipulato in data [●]/[●]/2022

**Tra**

**GEOFOR S.P.A., Società con socio unico Retiambiente Spa**, con sede legale in Pontedera (PI), Loc. Gello, Viale America, n. 105, capitale sociale € 2.704.000,00 i.v., codice fiscale, Partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Pisa 01153330509, in persona di [●], nato a [●] il [●]/[●]/[●], CF [●] munito dei necessari poteri, (di seguito per brevità “**Geofor**” o la “**Committente**”)

**e**

[●], con sede legale in [●], Via [●], cap [●], capitale sociale [●], C.F. [●], Partita [●], iscritta al Registro delle Imprese di [●], in persona [●], nato a [●] il [●], C.F. [●], che interviene in qualità di [●] della società, giusti i poteri a lui conferiti con [●], (di seguito denominata anche “**Appaltatore**”)

la Committente e l’Appaltatore potranno essere denominati singolarmente **Parte** e congiuntamente **Parti**

## **PARTE I DIPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 1 (Premesse ed allegati)**

- 1.1** Ad esito delle operazioni di gara della procedura aperta ex art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 Geofor spa ha aggiudicato, con Delibera dell’Amministratore Unico del [●]/[●]/[●], a [●] l’affidamento del servizio di ricevimento delle richieste telefoniche di prenotazione ritiri di ingombranti e sfalci e potature a domicilio in quanto la sua offerta è risultata di minor prezzo. È pertanto interesse delle Parti regolamentare i propri rapporti ai termini ed alle condizioni specificati nel presente atto.
- 1.2** I controlli eseguiti alla data odierna sul possesso dei requisiti attestati dall’Appaltatore in sede di partecipazione alla procedura di gara sopra menzionata hanno dato esito positivo; relativamente ai controlli in corso il contratto è sottoscritto sotto riserva. A tal fine si rinvia all’art. 25 del presente Contratto per la disciplina di dettaglio;

1.3 L'Appaltatore, quale soggetto affidatario dell'esecuzione del Contratto, è a perfetta conoscenza del contenuto della documentazione di gara, nessuna esclusa, e dichiara di disporre di idonea organizzazione, di personale, macchinari ed attrezzature e di quant'altro necessario all'esecuzione della fornitura affidati con il presente Contratto, per garantirne l'esecuzione a regola d'arte con gestione a proprio rischio ed organizzazione dei mezzi necessari.

1.4 Le premesse, gli atti elencati al successivo punto 1.5 ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

1.5 Sono allegati al presente Contratto:

Allegato 1) Offerta Economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara

Allegato 2) Informativa Privacy

Allegato 4) Nomina Responsabile trattamento dati

Allegato 3) Garanzia fideiussoria

## **Articolo 2 (Oggetto)**

2.1 Con il presente Contratto Geofor affida all'Appaltatore, che accetta il servizio di call center per la prenotazione di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti e/o sfalci e potature.

L'appalto consiste nell'esternalizzare soltanto una attività attualmente gestita dal call center Geofor, ovvero la parte relativa alle prenotazioni dei servizi di ritiro a domicilio (raccolta ingombranti e sfalci e potature) ovvero la selezione 3 del call center di Geofor

Il Volume chiamate stimato su base annua in base ai dati storici relativi all'anno 2021 è il seguente:

- Chiamate che generano ticket: circa 40.000/anno; si specifica che una chiamata può generare da 1 a 6 ticket per ID utente, la durata media della chiamata è di 248 secondi. Il pagamento è sul numero delle chiamate che hanno generato ticket e non sui ticket generati.
- Chiamate che non generano ticket: circa 25.000/anno del tipo richiesta modifica o cancellazione di appuntamenti presi, informazioni su appuntamento preso, abbandono chiamata prima della generazione del ticket (esempio data appuntamento troppo lontana o non confacente con necessità utenza), chiamata per erronea digitazione del tasto selezione servizio (in questo caso l'operatore deve rimandare l'utente al messaggio iniziale di selezione per la corretta selezione) il tempo medio per questa casistica è di 92 secondi.

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio mensile anno 2021:

ANNO 2021	NUMERO CHIAMATE APPUNTAMENTI	ALTRO CHIAMATE	TOTALE
GENNAIO	2457	1506	3963
FEBBRAIO	3105	1903	5009
MARZO	4204	2577	6781
APRILE	3734	2288	6022
MAGGIO	4089	2506	6595
GIUGNO	4192	2569	6761
LUGLIO	3019	1850	4869
AGOSTO	3468	2126	5594
SETTEMBRE	4017	2462	6479
OTTOBRE	3241	1986	5227
NOVEMBRE	2847	1745	4592
DICEMBRE	2099	1287	3386
<b>TOTALE</b>	<b>40472</b>	<b>24805</b>	<b>65277</b>

La stima delle chiamate può essere influenzata da vari fattori che potrebbero aumentare o diminuire le stesse.

Un elemento di incremento del numero delle chiamate può derivare da significative modifiche dei sistemi di raccolta dei rifiuti, da difficoltà di esecuzione dei servizi come accaduto per la pandemia, implementazione di ulteriori servizi prenotabili.

La diminuzione delle chiamate potrebbe essere ricondotta ad un maggior utilizzo dell'APP, canale WEB, e-mail.

Si evidenzia che i giorni di apertura successivi ad un giorno festivo registrano un flusso di chiamate superiore agli altri giorni feriali.

A titolo esemplificativo riportiamo nelle tabelle sottostanti il volume delle chiamate di tre settimane del mese di giugno 2021, che è risultato il mese con maggior numero di chiamate, suddivise per singolo giorno della settimana:

SETTIMANA DAL 7 AL 13 GIUGNO 2021	NUMERO CHIAMATE APPUNTA MENTI	ALTRO CHIAMATE	SETTIMANA DAL 7 AL 13 GIUGNO 2021	NUMERO CHIAMATE APPUNTA MENTI	ALTRO CHIAMATE	SETTIMANA DAL 21 AL 28 GIUGNO 2021	NUMERO CHIAMATE APPUNTA MENTI	ALTRO CHIAMATE
	1086	666		959	588		902	553
LUNEDI' 7 GIUGNO 2021	301	184	LUNEDI' 14 GIUGNO 2021	290	178	LUNEDI' 21 GIUGNO 2021	217	133
MARTEDI' 8 GIUGNO 2021	213	130	MARTEDI' 15 GIUGNO 2021	178	109	MARTEDI' 22 GIUGNO 2021	205	126
MERCOLEDI' 9 GIUGNO 2021	218	134	MERCOLEDI' 16 GIUGNO 2021	177	109	MERCOLEDI' 23 GIUGNO 2021	189	116
GIOVEDI' 10 GIUGNO 2021	184	113	GIOVEDI' 17 GIUGNO 2021	160	98	GIOVEDI' 24 GIUGNO 2021	168	103
VENERDI' 11 GIUGNO 2021	171	105	VENERDI' 18 GIUGNO 2021	155	95	VENERDI' 25 GIUGNO 2021	123	76

L'Appaltatore dichiara sin da ora di essere consapevole e di accettare che i quantitativi sopra riportati sono presunti e sono stati calcolati sulla base dei dati storici relativi all'anno 2021. Pertanto detti quantitativi sono da intendersi come meramente indicativi e non vincolati né per l'Appaltatore né per la Committente e non costituiscono il minimo contrattuale per l'Appaltatore. L'appaltatore pertanto nulla avrà da eccepire in caso di quantitativi maggiori o inferiori rispetto a quanto sopra indicato.

**2.2** Ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) D.Lgs 50/2016 il presente contratto di appalto potrà essere modificato durante la sua vigenza senza necessità di nuova procedura di affidamento qualora, per esigenze della stazione appaltante si ritenga di dover affidare all'Appaltatore servizi di call center di natura analoga a quella oggetto del presente contratto. In caso di richieste concernenti l'attivazione di ulteriori servizi aventi la medesima metodologia di esecuzione e il medesimo impiego di risorse, questi saranno svolti al medesimo corrispettivo derivante dal ribasso in sede di gara.

Parimenti il contratto potrà essere modificato senza necessità di indire nuova procedura di gara qualora, per motivi legati all'andamento dei prezzi mercato delle materie prime, sia necessaria una revisione del prezzo.

In ogni caso la modifica può essere fatta solo esclusivamente previo rilascio di assenso scritto da parte della Committente che effettuerà una preventiva analisi della congruità del nuovo prezzo rispetto ai prezzi di mercato.

**2.3.** Per la disciplina di dettaglio delle modalità di esecuzione del servizio si rimanda alla Parte II del presente Contratto.

### Articolo 3 (Durata del Contratto)

**3.1** Il Contratto ha durata di nr. 24 (*ventiquattro*) mesi con decorrenza dalla data di sottoscrizione ovvero, in caso di esecuzione anticipata della prestazione, dalla data del relativo provvedimento di autorizzazione all'esecuzione anticipata emesso dal Responsabile del procedimento. **Il servizio dovrà essere reso operativo entro il termine massimo 15 (quindici) giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, o , in caso di esecuzione anticipata della prestazione, dalla data della comunicazione dell'esecuzione anticipata emesso dal Responsabile del procedimento.**

**3.2** Premesso che in data 13 novembre 2020 l'Assemblea dei Soci dell'Autorità ATO Toscana Costa ha deliberato, ad esito del procedimento avviatosi con la Delibera n.15/2019, l'affidamento diretto "in house providing" a RetiAmbiente S.p.a. del servizio di gestione dei rifiuti ed in data 17 novembre 2020 è stato sottoscritto il relativo contratto di servizio tra RetiAmbiente S.p.a. ed ATO Toscana Costa. Pertanto a partire dal 01/01/2021 RetiAmbiente S.p.a. è il Gestore Unico dell'Ambito Territoriale della Toscana Costa e si avvale delle Società Controllate – e tra queste Geofor S.p.A.- per l'erogazione del servizio.

Il modello organizzativo previsto nel Piano Industriale approvato dall'Assemblea dei Soci Ato Toscana Costa il 13/11/2020 è quello di una Holding industriale (Retiambiente S.p.A.) controllante le Società Operative Locale (di seguito SOL) eroganti il servizio di igiene urbana sul territorio; - ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Infragruppo e dell'art. 7 del Contratto tra Retiambiente e Società Controllate tra le funzioni di services svolte da Retiambiente s.p.a. in favore delle Società Controllate, rientrano anche le funzioni di Stazione Appaltante- attraverso una struttura qualificata ed organizzata all'interno di Retiambiente s.p.a. dedicata esclusivamente agli approvvigionamenti infragruppo .

Tutto ciò premesso sin da ora l'Appaltatore prende atto e accetta che il Contratto si intenderà risolto, in tutto o in parte, allorché:

- a) Retiambiente espletati una procedura di gara per l'affidamento dei medesimi servizi di cui trattasi;
- b) gli enti affidanti decidano modifiche nei servizi di igiene urbana -indipendentemente dalla volontà di Geofor- che comportino variazioni ritenute essenziali al Contratto;



Si specifica sin d'ora che nella ipotesi a) l'Appaltatore sarà, comunque, tenuto ad eseguire i servizi - e il contratto avrà validità ed efficacia - fino all'effettivo subentro del nuovo Affidatario nell'esecuzione dei servizi e avrà diritto esclusivamente al riconoscimento degli importi ad esso dovuti per i servizi effettivamente svolti fino alla data di subentro.

Nell'ipotesi b) il rapporto si intenderà risolto di diritto.

Le Parti convengono che in ogni caso l'Appaltatore non avrà diritto ad alcuna pretesa risarcitoria, indennizzo, indennità, rimborso o altro compenso eventualmente richiesto, salvo l'ordinario pagamento dei servizi già eseguiti.

**3.3** L'Appaltatore dichiara di essere consapevole che il servizio di cui al presente Contratto è da considerarsi a ogni effetto funzionale alla prestazione di un servizio pubblico sottoposto alla normativa vigente in materia ambientale e pertanto la prestazione medesima non può essere arbitrariamente sospesa o abbandonata.

#### **Articolo 4 (Rinnovo)**

**4.1** Geofor S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere all'Appaltatore, a suo insindacabile giudizio, il rinnovo del Contratto per un massimo di ulteriori 24 (*ventiquattro*) mesi successivi alla data di scadenza del contratto iniziale, come stabilita dal precedente art.3.

L'Opzione di rinnovo può essere esercitata in un'unica soluzione o in più step, in ogni caso la durata minima del singolo rinnovo è di mesi 6 (sei)

Nel contratto rinnovato il servizio avviene agli stessi patti e condizioni previsti nel Contratto iniziale.

**4.2** Nel caso in cui Geofor S.p.A. intenda esercitare tale facoltà ne dà comunicazione scritta all'Appaltatore entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi antecedenti la scadenza del Contratto iniziale, o dell'ultimo rinnovo, tramite PEC. Ove invece Geofor S.p.A. non eserciti tale facoltà, l'Appaltatore non può vantare né pretendere alcun risarcimento, indennizzo, indennità, rimborso o altro compenso per il mancato rinnovo.

## **Articolo 5 (Proroga tecnica)**

**5.1** Qualora in prossimità della scadenza del Contratto, la procedura di gara esperita da Geofor S.p.A. o da Retiambiente S.p.A. per l'individuazione del nuovo aggiudicatario con cui stipulare il nuovo contratto di appalto non si fosse ancora compiuta o terminata oppure qualora la nuova aggiudicataria non avesse ancora dato inizio all'esecuzione del contratto, l'Appaltatore è tenuto – ai sensi del comma 11 art. 106 D.Lgs 50/2016 - a proseguire nell'esecuzione delle prestazioni contrattualmente previsti fino all'effettivo subentro del nuovo aggiudicatario.

La comunicazione di suddetta proroga deve avvenire da parte di Geofor S.p.A. tramite PEC almeno 15 giorni prima la scadenza del termine contrattuale.

**5.2** L'Appaltatore si obbliga ad accettare la proroga alle medesime condizioni del contratto originario in essere.

**5.3** La proroga della del contratto è limitata al tempo strettamente necessario per l'espletamento della nuova gara d'appalto già avviata o comunque fino alla data di assunzione dell'esecuzione della fornitura da parte del nuovo aggiudicatario, senza che l'Appaltatore possa pretendere alcuna pretesa risarcitoria, indennizzo, indennità, rimborso o altro compenso oltre quanto previsto dal presente contratto per l'espletamento delle prestazioni eseguite.

In ogni caso il tempo massimo della proroga è di 6 (sei) mesi

## **Articolo 6 (Personale)**

**6.1** Per quanto riguarda il personale dedicato all'esecuzione del presente appalto ed al fine di assicurare la piena ed integrale esecuzione delle prestazioni contrattuali, l'Appaltatore si obbliga all'osservanza di tutti gli obblighi posti in capo ai datori di lavoro per ciò che concerne assicurazioni, previdenze sociali in base alle leggi e contratti collettivi in essere, nonché al pagamento di tutti i contributi ed indennità spettanti ai lavoratori. In particolare l'Appaltatore si obbliga ad applicare il contratto di lavoro regolarmente stipulato con le organizzazioni sindacali che sia attinente all'oggetto dell'appalto medesimo, nonché ad osservare tutte le disposizioni di legge inerenti le prestazioni lavorative, corrispondendo al personale dipendente subordinato almeno il trattamento economico e normativo previsto dal vigente C.C.N.L. applicabile in materia, salvi i casi di miglior favore in vigore nel tempo e nella località in cui si svolge il servizio.

L'Appaltatore si obbliga altresì a comunicare ogni variazione nel numero e/o nominativi del personale impiegato nell'Appalto.

**6.2** In caso di inottemperanza degli obblighi di cui al precedente punto 1), accertata dalla Committente e/o segnalata dagli Enti competenti, la Committente sospenderà il pagamento della fattura di corrispettivo fino a quando l'Appaltatore non avrà dato dimostrazione della regolarità della sua posizione in merito, senza che l'Appaltatore possa opporre eccezione al Committente, né avere titolo al risarcimento danni. L'Appaltatore è obbligato ad esibire, in ogni momento e a semplice richiesta della Committente, copia dei pagamenti relativi al personale impiegato nell'appalto in questione.

**6.3** L'inosservanza degli obblighi suddetti costituisce titolo a favore della Committente per la risoluzione immediata del contratto senza che l'Appaltatore possa avanzare pretese di danni e risarcimenti e salva ogni azione di rivalsa promossa nei suoi confronti dai dipendenti.

#### **Articolo 7 (Sicurezza del lavoro)**

**7.1** L'Appaltatore si obbliga al rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro (in primis il D.Lgs. 81/2008) e di predisposizione delle misure di sicurezza riguardanti i rischi specifici della propria attività.

**7.2** Le Parti si danno reciprocamente atto che per la natura del servizio in oggetto e le modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'Appaltatore, pertanto, non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (D.U.V.R.I.).

#### **Articolo 8 (Responsabile operativo del servizio)**

**8.1** L'Appaltatore nomina, quale proprio responsabile operativo cui è demandato il controllo sull'esecuzione e la conduzione dell'appalto il Sig. [●]

Il responsabile operativo dell'appaltatore è raggiungibile al seguente indirizzo di posta elettronica e al seguente telefono mobile:[●]

**8.2** In caso di assenza o impedimento del responsabile operativo è cura dell'Appaltatore indicare per iscritto il nominativo di un'altra persona che lo sostituirà a tutti gli effetti.

### **Articolo 9 (Direttore dell'esecuzione del contratto)**

**9.1** Geofor S.p.A. nomina quale proprio Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) il Sig. [●].

Il DEC è il soggetto preposto alla vigilanza sulla corretta esecuzione del servizio oggetto del presente Contratto ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia. La corrispondenza dell'appalto alle obbligazioni contrattuali è attestata dalla dichiarazione di regolare esecuzione che è emessa dal DEC.

**9.2** Geofor si riserva la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento e tramite il DEC, opportune verifiche volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte dell'Appaltatore.

**9.3** Il Responsabile del Procedimento (RUP) per l'affidamento oggetto del presente contratto è il Sig. Luca Contini.

## **PARTE II SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO e MODALITA' OPERATIVE**

### **Articolo 10 (Modalità di esecuzione)**

**9.1** Gli addetti al call center dovranno essere formati sull'applicativo di Geofor "WasteWork" quale piattaforma di lavoro mediante accessi dedicati con specifici account.

Le attività oggetto di affidamento sono le seguenti:

- Attività di risposta agli utenti che si rivolgono al servizio per la prenotazione, modifica, cancellazione di servizi a prenotazione quali raccolta ingombranti e sfalci e potature a domicilio.
- Consultazione e ricerca delle anagrafiche degli utenti che si rivolgono al servizio, con verifica della correttezza dei dati inseriti in anagrafica, aggiornamento o modifica in caso di disallineamento dei dati (esempio n° telefono cambiato, civico non corrispondente, nominativo non corretto).
- In caso di non presenza dell'anagrafica utente, generazione della stessa secondo le istruzioni fornite nel corso di formazione.

È richiesto un **corso di formazione di almeno 16 ore presso la sede di Geofor per almeno 4 profili** che dovranno a loro volta effettuare la formazione al personale che verrà impiegato nell'attività oggetto di appalto.

Sarà cura di Geofor di verificare l'efficacia della formazione e in caso di necessità ripeterla con un preavviso minimo di 24 ore. È richiesta la presenza di almeno 2 referenti presso la sede di viale America, 105 Pontedera (PI), per almeno una giornata ogni 2 settimane fatti salvi periodi inferiori in caso di aggiornamenti riferiti ad i servizi di raccolta e igiene urbana o anomalie rilevate da errata gestione dei ticket.

Orario di apertura del call center escluse festività nazionali:

È richiesto un orario di apertura compreso tra le 08:30 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08:30 alle ore 13:00 del sabato.

Attualmente il call center di Geofor effettua un'apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:00 (orario continuato), e la richiesta di ampliamento dell'apertura sopra indicata è riferita ad una prossima modifica che prevede l'estensione sino alle ore 18:00 e l'apertura il sabato mattina. L'Appaltatore con la sottoscrizione del contratto si impegna ad accettare l'estensione dell'orario alle medesime condizioni economiche.

Il centralino Geofor ha tre code (selezioni):

Coda 1: Servizio TARI (bollettazione)

Coda 2: Segnalazioni/reclami/informazioni/prenotazioni accessi Centri di Raccolta

Coda 3: Appuntamento di ritiro domiciliare (ingombranti e sfalci e potature)

L'affidamento è riferito alla Coda 3

**Si richiede che l'Appaltatore metta a disposizione la API Rest del software Kalliope per il collegamento con il gestionale in uso dal Committente.**

Il committente deve registrare la durata dell'attesa per chiamata come disciplinato nella Delibera 15/2022/R/rif di ARERA.

Il Committente è dotato di centralino VOIP Kalliope che dovrà essere interfacciato con il centralino dell'Appaltatore per registrare sul software CRM in uso i dati della chiamata; questa registrazione dei parametri sotto riportati sarà effettuata sia per le chiamate servite internamente dalla Committente che per quelle esternalizzate oggetto del presente capitolato.

- ID chiamata (identifica univocamente la chiamata)
- Start time
- Answer time
- End time
- Caller ID (in chiaro)
- Status: chiamate servite, chiamate non servite (over flow e perse in coda)
- Tempo medio di attesa su ID chiamata
- Tempo di conversazione su ID chiamata
- Codice operatore

**Indicatori di qualità del servizio:**

Il tempo di attesa medio giornaliero per la risposta calcolato da trasferimento chiamata da centralino Geofor a call center appaltatore dovrà essere inferiore a 60 secondi.

La percentuale media di risposta giornaliera (chiamate servite) calcolata sul totale delle chiamate dirottate alla coda 3 deve risultare pari o superiore al 90%.

Per totale delle chiamate si intende la somma delle chiamate servite e non servite.

Nell'arco di un mese di calendario è consentita una percentuale di risposta compresa tra l'80 e il 90%, al massimo per una singola giornata.

Il mancato raggiungimento di tale percentuale e il superamento del tempo di attesa di 60 secondi da trasferimento chiamata da centralino Geofor a call center Appaltatore, sarà oggetto di applicazione di penali come meglio specificato al successivo art. 14.

### **Articolo 11 (Verifiche ai sensi del sistema di gestione)**

**11.1** L'Appaltatore si rende disponibile a ricevere audit e sopralluoghi presso la propria sede legale e/o produttiva da parte di un incaricato qualificato della Committenza, in quanto Geofor s.p.a. è dotata di un sistema integrato di gestione qualità, ambiente e sicurezza.

Le verifiche con esito negativo, che determineranno la Non Conformità (NC) a carico dell'Appaltatore, potrà divenire causa di risoluzione contrattuale per inadempimento.

## PARTE III VICENDE CONTRATTUALI

### Articolo 12 (Obblighi dell'Appaltatore)

**12.1** L'Appaltatore oltre al rispetto delle prescrizioni contenute negli altri articoli del presente contratto si obbliga altresì a eseguire tutte le prestazioni contrattualmente previste, nessuna esclusa, a regola d'arte, con la diligenza del buon padre di famiglia ed in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti in materia. A tal fine l'Appaltatore dichiara sin da ora di disporre durante tutto il periodo di vigenza contrattuale di tutte le apparecchiature (hardware e software), personale e quant'altro necessario alla corretta e completa esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Si applicano gli articoli 14 (PENALI) e 15 (RISOLUZIONE) del presente Contratto.

### Articolo 13 (Subappalto)

**13.1** L'Appaltatore dichiara, conformemente a quanto già indicato in sede di partecipazione alla procedura di gara, di non ricorrere al subappalto.

*(OPPURE IN ALTERNATIVA)*

l'Appaltatore, conformemente a quanto già manifestato in sede di partecipazione di gara e nei modi previsti dall'art. 105 del D.lgs 50/2016, dichiara che intende subappaltare le seguenti prestazioni nella misura percentuale ed al/ai soggetto/i di seguito indicato/i:

Descrizione prestazione	Quota %	Subappaltatori <i>(indicare ragione sociale, P.IVA e sede legale)</i>

**13.2** Nei casi previsti dall'art. 105 comma 13 del D.lgs 50/2016 la Committente dichiara che provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni eseguite; a tal fine si precisa che:

- a) la fattura deve essere inviata alla Committente direttamente dall'Appaltatore che deve indicare, oltre a quanto previsto al precedente art. 19, solamente l'importo da corrispondersi direttamente al subappaltatore (ossia la fattura deve contenere esclusivamente la prestazione del subappaltatore) esplicitando in maniera dettagliata gli oneri della sicurezza di competenza della prestazione eseguita;
- b) la fattura deve essere accompagnata da una dichiarazione dell'Appaltatore attestante l'esecuzione a regola d'arte della prestazione eseguita dal subappaltatore;

**13.3** L'Appaltatore si obbliga a:

- 1) provvedere al deposito del contratto di subappalto presso la Committente almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- 2) trasmettere alla Committente:

- ✓ al momento del deposito del contratto di subappalto presso la Committente, la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione richiesti dal bando di gara in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 80 D.Lgs 50/16;
- ✓ una dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza di uno dei divieti previsti dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575, e successive modificazioni (ora art. 67 del decreto legislativo n. 159 del 2011);
- ✓ copia autentica del contratto;
- ✓ la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto o del cottimo.

**13.4** L'Appaltatore si obbliga a praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento. Si obbliga altresì a corrispondere gli oneri della sicurezza, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso.

L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.



#### **Articolo 14 (Inadempimenti e penali)**

**14.1** Oltre alle eventuali penali espressamente previste nei singoli articoli del presente Contratto, si applicano le disposizioni che seguono. Ai fini dell'applicazione del presente articolo si intende per inadempienza la mancata esecuzione, in tutto o in parte, delle prestazioni previste nel presente Contratto, nonché qualsivoglia inosservanza o mancanza in genere agli obblighi ed alle prescrizioni in esso contenute.

**14.2** Nel caso in cui l'Appaltatore risulti inadempiente alle obbligazioni previste nel presente Accordo, Geofor si riserva la possibilità di applicare nei suoi confronti le seguenti penali:

a) in caso di ritardo nell'avvio del servizio rispetto al termine di cui all'art. 3 si applica una penale per ogni giorno solare di € 300,00;

b) per ogni giorno in cui il tempo di attesa medio giornaliero per la risposta calcolato da trasferimento chiamata da centralino Geofor a call center appaltatore superi i 60 secondi si applica una penale di € 300,00;

c) quando per due o più giorni in un mese di calendario non si raggiunga l'80 % di risposta giornaliera calcolata sul totale delle chiamate dirottate alla coda 3 si applica una penale giornaliera di € 300,00;

d) per errata o incompleta compilazione delle anagrafiche e del ticket (a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata selezione del comune, via e civico; mancanza n° telefono, materiale errato quando si utilizza opzione varie, superamento del n° dei servizi attivi - comportamenti non conformi alla formazione impartita e successivi aggiornamenti procedurali) si applica una penale di € 30,00 per ogni ticket errato;

e) per ogni altra inadempienza o violazione del presente Contratto non rientranti nelle fattispecie sopra descritte: da un minimo di € 30 ad un massimo di € 300

**14.3** È comunque fatto salvo il diritto di Geofor s.p.a. alla risarcibilità del danno ulteriore derivante dall'inadempimento.

**14.4** In caso di temporanea sospensione o di interruzione del servizio da parte dell'appaltatore, Geofor s.p.a. ha il diritto di rivalersi nei confronti dell'appaltatore per i costi sostenuti per il mantenimento della continuità del servizio, fermo restando ogni altro diritto o azione.

**14.5** La penale è comunicata all'Appaltatore, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora.

14.6 È facoltà di Geofor S.p.A. compensare l'importo della penale dal corrispettivo da riconoscere all'appaltatore o da altri titoli di credito o dalla garanzia definitiva.

#### **Articolo 15 (Risoluzione)**

15.1 Fermo rimanendo quando già previsto nei precedenti **articoli** Geofor S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere il contratto, oltreché nelle ipotesi di cui all'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016, anche nei ~~nei~~ seguenti casi:

- a) Grave inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e le assicurazioni obbligatorie del personale, della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs n. 81/2008 o ai piani di sicurezza;
- b) fusione, scissione, mutamento della compagine societaria della società facente capo all'Appaltatore senza alcuna comunicazione alla Committente;
- c) manifesta incapacità o inidoneità dell'Appaltatore, anche solo legale, nell'esecuzione della fornitura;
- d) *In caso di* abbandono arbitrario del servizio o mancata ripresa dello stesso da parte dell'Appaltatore salvo il caso in cui ricorrano cause di forza maggiore ovvero cause non imputabili all'Appaltatore;
- e) Mancata messa a disposizione del personale per i corsi di formazione di cui all'art. 10.1;
- f) Reiterata mancata presenza di almeno 2 referenti presso la sede di viale America, 105 Pontedera (PI), per almeno una giornata ogni 2 settimane fatti salvi periodi inferiori in caso di aggiornamenti riferiti ad i servizi di raccolta e igiene urbana o anomalie rilevate da errata gestione dei ticket come previsto all'art. 10 del presente contratto;
- g) violazione del divieto di cessione del Contratto o delle modalità di legge di cessione del credito, o in caso di cessione, totale o parziale, degli obblighi derivanti dal Contratto;
- h) subappalto non autorizzato dalla Committente o posto in essere in violazione delle norme vigenti in materia
- i) Reiterata deficienza o grave negligenza nell'esecuzione del servizio, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano la regolare e corretta esecuzione dell'appalto a giudizio di Geofor S.p.A.;

- j) mancata eliminazione, nei modi e nei tempi prescritti dalla Committente, dei difetti riscontrati durante i controlli comunque effettuati dalla Committente e mancata esecuzione in maniera corretta delle prestazioni affidate;
- k) impedimento all'esercizio dei poteri di controllo da parte di Geofor S.p.A. e rifiuto di collaborazione;
- l) mancata presentazione, integrazione e perdita di efficacia della garanzia fideiussoria;
- m) mancato adempimento agli obblighi di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i.;
- n) violazione delle disposizioni di cui al D.Lgs 231/2001
- o) applicazione di penali nella misura superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- p) ogni altra ipotesi di risoluzione di contratto pubblico prevista dalla Legge vigente in materia

**15.2** In ogni caso di risoluzione Geofor S.p.A., oltre all'applicazione delle eventuali penalità previste, procederà a nuova aggiudicazione del servizio scorrendo la graduatoria di gara, all'incameramento della cauzione definitiva prestata, all'eventuale esecuzione in danno.

**15.3** Geofor S.p.A. si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni eventualmente patiti ed imputabili a colpe dell'Appaltatore. L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrer, a norma di legge, per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

**15.4** Anche in caso di risoluzione l'Appaltatore è tenuto, ove richiesto, ad assicurare l'esecuzione dell'appalto per il tempo necessario all'individuazione di un nuovo Operatore economico.

#### **Articolo 16 (Recesso)**

**16.1** Ai sensi dell'art. 1373 cod. civile Geofor S.p.A. ha la facoltà, in qualsiasi momento, di recedere unilateralmente dal rapporto contrattuale previo preavviso scritto da inoltrarsi via PEC almeno 30 giorni naturali antecedenti la data del recesso.

**16.2** Qualora la Committente receda dal Contratto, all'Appaltatore sono riconosciuti, con riferimento al momento dell'invio della comunicazione di cui al precedente punto 1, il pagamento delle prestazioni correttamente eseguite secondo i corrispettivi e le condizioni di cui al presente Contratto.

### **Articolo 17 (Divieto di cessione del contratto)**

**17.1** E' vietata la cessione del Contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea o parziale, a pena di nullità.

**17.2** Il verificarsi dell'evento, sia in maniera palese sia in maniera occulta, provocherà la decadenza dell'affidamento e la risoluzione del contratto senza altre formalità che quella di dimostrare l'esistenza dell'evento e fermo restando la facoltà della Committente di esercitare l'azione di risarcimento di eventuali danni patiti o di refusione delle spese sostenute.

### **Articolo 18 (Cessione del credito)**

**18.1** La cessione del credito è ammessa nei limiti e nelle forme di legge.

### **Articolo 19 (Invalidità parziale)**

**19.1** L'eventuale nullità o invalidità di una delle disposizioni previste dal presente Contratto non pregiudica in alcun modo la validità ed efficacia delle altre disposizioni del presente contratto, che rimarranno vincolanti e valide per le parti. Verificandosi tale ipotesi, le parti devono sostituire tale disposizione nulla o invalida con altra valida e vincolante che rifletta, per quanto possibile, lo spirito ed il contenuto della prima.

### **Articolo 20 (Responsabilità dell'Appaltatore)**

**20.1** L'appaltatore è sempre responsabile, senza riserve ed eccezioni, sia verso Geofor S.p.A. sia verso i terzi di qualunque danno arrecato a cose e persone in dipendenza dell'esecuzione dell'appalto ed è alla pari responsabile dei sinistri e dei danni, anche se fortuiti alle persone, agli animali o alle cose, sollevando pertanto Geofor S.p.A. nonché i propri dipendenti, da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi. Parimenti l'Appaltatore è comunque considerato quale unico responsabile nei confronti della Committente e di eventuali soggetti terzi per eventuali danni

causati in dipendenza delle operazioni di transito e di scarico all'interno dell'impianto Geofor s.p.a.

## **PARTE IV DISCIPLINA ECONOMICA**

### **Articolo 21 (Corrispettivo)**

**21.1** Per l'esatta e completa esecuzione di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del presente Contratto, Geofor riconosce all'Appaltatore i seguenti prezzi derivanti dal ribasso offerto in sede di gara.

A) Chiamate che generano 1 o più ticket: €/cad [●] oltre IVA (base d'asta € 1,40/cad)

B) Chiamate che non generano ticket: €/cad [●] oltre IVA (base d'asta € 0,70/cad)

**21.2** L'IVA è in regime di split payment "scissione dei pagamenti" ai sensi dell'art. 17-ter DPR 633/72.

### **Articolo 22 (Pagamenti ed assunzione dell'obbligo di tracciabilità finanziaria)**

**22.1** L'Appaltatore emette fattura mensilmente, riportando in essa il quantitativo e la tipologia delle chiamate gestite.

Le fatture elettroniche emesse dall'Appaltatore destinate a Geofor dovranno riportare il seguente CODICE DESTINATARIO UNIVOCO (codice SdI): **A4707H7**

L'appaltatore è obbligato ad indicare sulla fattura il seguente codice identificativo gara (CIG): 928944762B

La mancata indicazione di quanto sopra determina la sospensione del pagamento della fattura di cui Geofor s.p.a. non è responsabile e perciò senza che ciò implichi il diritto dell'appaltatore di richiedere interessi per ritardato pagamento.

**22.2** Le fatture emesse dall'Appaltatore sono pagate entro 60 giorni d.f.f.m. bonificando sul conto corrente di cui al successivo punto 6.

**22.3** I pagamenti sono subordinati alla verifica della positiva regolarità contributiva a mezzo di DURC nonché del rispetto di quanto previsto dall'art. 48 bis del D.P.R. n. 602/1973.

**22.4** In caso di ritardo nel pagamento della fattura oltre i termini previsti sono applicati interessi moratori nella misura del tasso legale.

22.5 Geofor S.p.A., al fine di garantire in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, si riserva la facoltà - e ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità - di sospendere i pagamenti nei confronti dell'Appaltatore, laddove al medesimo siano contestate inadempienze nell'esecuzione dell'appalto fino a che questi non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali. In caso di contestazione in ordine all'entità e/o spettanza dei pagamenti il termine del pagamento delle somme è sospeso solo per la parte dell'importo oggetto di contestazione.

22.6 Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i., l'Appaltatore ed il Committente riconoscono e prendono atto che tutti i pagamenti effettuati a favore dell'Appaltatore devono essere registrati su conti correnti bancari o postali dedicati e, salvo quanto previsto all'art. 3, comma 3 della richiamata Legge n. 136/2010, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, recando per ogni transazione posta in essere dall'Appaltatore il CIG (codice identificativo gara) .  
Con la sottoscrizione del contratto d'appalto l'Appaltatore si assume gli obblighi di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto stesso ed a tale scopo:

- a) comunica a Geofor S.p.A. che gli estremi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica per i movimenti finanziari relativi alla gestione del contratto d'appalto sono i seguenti:

---

---

---

- b) dichiara che le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso/i sono i seguenti:

---

---

---

- c) si obbliga a comunicare a Geofor S.p.A. gli estremi identificativi del nuovo conto corrente che dovesse accendere entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso;
- d) si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio, a pena di nullità assoluta dei contratti medesimi,

un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata L 136/2010;

- e) si obbliga a dare immediata comunicazione a Geofor S.p.A. ed alla Prefettura –Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Pisa, della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

**22.7** È facoltà di Geofor S.p.A. compensare con il pagamento del corrispettivo dei servizi eventuali somme che l'Appaltatore dovesse essere chiamato a pagare a qualunque titolo nei confronti di Geofor S.p.A..

**22.8** Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari si comunica che il CIG è il seguente: 928944762B

### **Articolo 23 (Cauzione Definitiva)**

**23.1** A garanzia del pieno e corretto adempimento degli obblighi assunti con la stipula del presente contratto nonché a garanzia e dell'eventuale risarcimento danni e/o del rimborso delle somme che la Committente dovesse eventualmente sostenere durante lo svolgimento del servizio a causa di inadempimenti o cattiva esecuzione dell'appalto, contestualmente alla sottoscrizione del contratto l'Appaltatore presta, in favore di Geofor S.p.A., la cauzione definitiva nelle forme e nei termini di cui all'art. 103 del D. Lgs. 50/2006.

Geofor S.p.A. può avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese delle prestazioni da eseguirsi d'ufficio nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante l'appalto in confronto ai risultati della liquidazione finale.

L'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale di Geofor senza necessità di dichiarazione giudiziale o stragiudiziale. La prestazione della cauzione definitiva non limita l'obbligo dell'Appaltatore di provvedere all'integrale risarcimento del danno eventualmente procurato a Geofor S.p.A., indipendentemente dal suo ammontare ed anche se superiore all'importo della cauzione.

Nel caso di anticipata risoluzione del contratto per inadempimento, la cauzione definitiva è incamerata da Geofor sino alla copertura dei danni e degli indennizzi dovuti; qualora l'importo di essa non fosse sufficiente a coprire i danni e gli indennizzi, Geofor S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento del maggior danno.

**23.2** La garanzia di cui sopra deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c.2 c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Committente.

**23.3** La garanzia definitiva resta vincolata per tutta la durata del contratto a garanzia del totale e corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte e comunque finché non siano definite le reciproche ragioni di debito e di credito ed ogni eventuale pendenza, che dovessero insorgere tra le Parti nell'esecuzione del contratto.

**23.4** In ogni caso compete alla Committente un pieno ed incondizionato diritto di rivalsa sull'intera garanzia fideiussoria per ogni somma della quale dovesse risultare creditrice a qualsiasi titolo.

**23.5** Nel caso in cui, per qualunque motivo, la Committente dovesse rivalersi sulla garanzia di cui al presente articolo, l'Appaltatore provvede immediatamente alla sua ricostituzione.

## **PARTE V DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 24 (Clausola 231)**

**24.1** L' Appaltatore dichiara di:

- essere a conoscenza che Geofor SpA ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 (d'ora in avanti Modello 231) ed un Codice Etico. Un estratto del Modello 231 ed una copia del Codice etico sono consultabili sul sito Internet della società (<http://www.geofor.it>)
- aver letto dal sito aziendale i suddetti documenti e di averli compresi.
- impegnarsi a rispettare quanto riportato nei suddetti documenti e ad astenersi nelle attività realizzate con Geofor SpA da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs 231/01 ed ss.mm.ii o che comporti una violazione di quanto riportato nel predetto Modello 231 o nel Codice Etico;
- impegnarsi altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi di comportamento e tutte le disposizioni presenti nella suddetta documentazione. La violazione delle regole previste dai sopraccitati documenti rappresenterà grave



inadempimento contrattuale riconoscendo a Geofor SpA la possibilità di recedere dal contratto e di risolverlo, di diritto e con effetto immediato ex art. 1456 del codice civile, a mezzo comunicazione via PEC o via fax, ivi incluso il diritto al risarcimento di eventuali danni subiti;

- manlevare fin d'ora la Geofor per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima, quale conseguenza della violazione dei sopraccitati documenti da parte dell'appaltatore o di suoi eventuali collaboratori.

#### **Art. 25 (Documentazione antimafia ed altra documentazione)**

**25.1** In materia di documentazione antimafia il presente Contratto è sottoposto a condizione risolutiva ai sensi del D.Lgs 159/2011 e s.m.i.. Pertanto in caso di accertamento positivo nei confronti dell'Appaltatore presso la Prefettura competente, il presente Contratto è risolto di diritto e la Committente provvede alla segnalazione al casellario dell'ANAC ed agli altri adempimenti di legge vigenti in materia.

**25.2** Parimenti il presente contratto è sottoposto a condizione risolutiva qualora:

- a) esaurita la fase di controllo in atto emerga la falsità anche di una sola delle dichiarazioni rese in sede di partecipazione alla gara;
- b) fosse accertata la non sussistenza di alcuno dei requisiti minimi richiesti per l'aggiudicazione e/o stipula del contratto.

Resta inteso che in tali ipotesi la Committente provvede ai conseguenti adempimenti di legge.

**25.3** In tale ipotesi l'Appaltatore ha diritto alla parte di corrispettivo per l'attività effettivamente svolta, con esclusione di ogni ulteriore onere per Geofor.

**25.4** Resta salvo il diritto di Geofor al risarcimento dei maggiori danni subiti.

#### **Articolo 26 (Domicilio contrattuale)**

**26.1** Per tutte le comunicazioni ed a tutti gli effetti contrattuali, ciascuna parte del contratto elegge il seguente domicilio:

Per la <b>Committente</b> a:	Per l' <b>Appaltatore</b> a:
------------------------------	------------------------------

Geofor S.p.A.	
Viale America, 105	Via
56025 Pontedera	Cap Città
PEC: geofor@legalmail.it	PEC:

Ogni avviso e comunicazione tra le Parti, se non diversamente disposto dagli articoli precedenti, deve essere effettuata per iscritto tramite PEC agli indirizzi sopra indicati.

Ogni comunicazione e notificazione all'Appaltatore si intende validamente inoltrata se effettuata all'indirizzo PEC di cui sopra, salvo che per le notificazioni da eseguirsi tramite l'ufficiale giudiziario, per le quali trovano normale applicazione le disposizioni del Codice di Procedura Civile.

#### **Articolo 27 (Riservatezza)**

**27.1** L'intero complesso dei dati, informazioni e notizie fornite dalla Committente all'Appaltatore per l'esecuzione del presente Contratto sono da considerarsi a tutti gli effetti dati sottoposti alla disciplina della riservatezza, fatte salve le informazioni rese note a terzi in virtù di comunicazione effettuata congiuntamente dalle Parti ovvero di comunicazione effettuata da una delle Parti in adempimento di propri obblighi legali o contrattuali.

**27.2** L'Appaltatore ed i suoi dipendenti o collaboratori si obbligano ad utilizzare i dati forniti dalla Committente esclusivamente al fine di eseguire le prestazioni previste in Contratto, obbligandosi ad astenersi dall'utilizzo dei dati conosciuti per finalità diverse da quelle di cui sopra.

Eventuali notizie, dati ed informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non possono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del Contratto.

**27.3** Gli obblighi di cui al presente articolo cessano nel caso in cui tali fatti, informazioni, documenti e dati siano o divengano di pubblico dominio, o si trovassero già in possesso di Geofor prima che fossero forniti dall'Appaltatore o da terzi per conto dello stesso ai sensi del Contratto.

**27.4** Per l'inadempimento degli obblighi e/o delle prescrizioni previste nel presente articolo, la Committente, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni dell'Appaltatore, può applicare una penale di € 250,00 per ciascuna violazione.

### **Articolo 28 (Trattamento dei dati personali)**

**28.1** Le Parti si danno reciproco atto che il trattamento dei dati personali, necessari all'esecuzione del contratto, è svolto ai sensi dell'art. 6 del Reg. (CE) del 27.4.2016 n. 2016/679/UE.

Per quanto riguarda i dati personali che la Committente acquisisce per l'esecuzione del contratto si rinvia integralmente all'informativa allegata e all'"accordo di trattamento e nomina del responsabile per il trattamento dei dati personali" allegato al presente contratto e che l'Appaltatore si impegna a sottoscrivere contestualmente alla sottoscrizione del contratto.

### **Articolo 29 (Foro competente)**

**29.1** Per le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra la Committente e l'Appaltatore sia durante il periodo contrattuale che al termine del medesimo, è esclusivamente competente il Foro di Pisa.

### **Articolo 30 (Interpretazione del presente contratto)**

**30.1** Le Parti espressamente stabiliscono i seguenti principi generali alla luce dei quali devono essere lette ed interpretate tutte le pattuizioni, condizioni e clausole contenute nel contratto.

**30.2** Con la sottoscrizione dell'Contratto, l'Appaltatore dichiara:

- a) di essere perfettamente a conoscenza del contenuto generale e tecnico del presente Accordo e dei documenti ad esso allegati e di tutta la documentazione di gara;
- b) che l'appalto è concesso ed accettato sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile e inscindibile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità dedotti e risultanti dal Contratto e dagli altri documenti di gara, che l'Appaltatore dichiara di conoscere e di accettare e che qui si intendono integralmente riportati e trascritti con rinuncia a qualsiasi contraria eccezione;
- c) di impegnarsi ad eseguire il Contratto secondo buona fede e con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni;
- d) di essere particolarmente esperto nell'esecuzione della tipologia di appalto in oggetto.

**30.3** In caso di clausole del presente contratto non compatibili o apparentemente non compatibili tra loro, trovano applicazione, in primo luogo, le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.

### **Articolo 31 (Norme di rinvio)**

**30.1** Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto si rinvia alle disposizioni del Codice Civile, alle disposizioni normative del D.Lgs 50/2016, al D.Lgs 81/2008 e alle loro eventuali successive modificazioni e integrazioni nonché a tutte le altre vigenti disposizioni di legge in materia.

Il presente Contratto è un documento informatico firmato digitalmente ai sensi del TU 445/2000 e del D.lgs 82/2005 rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Letto, approvato e sottoscritto:

**Per Geofor S.p.A.**

[●] (*carica*)

[●] (*nome*)

**Per l'Appaltatore**

[●] (*carica*)

[●] (*nome*)

Clausola vessatorie