

**PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELL'URP DI REGIONE
LOMBARDIA, SPORTELLI DI MILANO (SPAZIO REGIONE)**

CAPITOLATO D'ONERI SPECIALE

Articolo 1 – Premessa

L'esecuzione del presente *Servizio* è regolata dalle clausole del presente capitolato, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e successivi provvedimenti attuativi; dalle norme, anche regionali, in materia di Contabilità della Regione; dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato; dalla normativa e dai regolamenti di settore.

Le clausole del *Contratto* sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente alla sua stipulazione, fermo restando che, in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il *Fornitore*, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Articolo 2 - Oggetto

Il presente capitolato disciplina lo svolgimento del servizio di front office dell'URP di Regione Lombardia, sportelli di Milano (Spazio Regione), tutto come meglio specificato nei successivi articoli.

Con la stipula del Contratto il fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti della Regione a fornire il servizio, tutto come meglio specificato nei successivi articoli, nella misura richiesta dalla Regione medesima, nei limiti dell'importo massimo contrattuale.

Il presente appalto non è soggetto alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, in quanto il servizio e/o le prestazioni sono di natura intellettuale. Gli oneri per la sicurezza da interferenza ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008 sono pari a zero.

Poiché il servizio prevede la presenza di personale presso la sede regionale, Regione Lombardia fornirà all'incaricato del servizio le informazioni sui rischi a cui sono esposti i lavoratori e le procedure da adottare in caso di emergenza.

Articolo 3 – Descrizione del servizio

Al fornitore aggiudicatario è richiesto di erogare il servizio tramite operatori dedicati, formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e con le procedure prestabilite.

L'erogazione dei servizi deve garantire le seguenti attività specialistiche di Front Office, Back Office e del Centro Europe Direct:

- accogliere e assistere i clienti/utenti sulla base dei bisogni e delle esigenze espresse;
- fornire risposte ai cittadini di persona, per telefono, via fax, via e-mail, via posta ordinaria, via web e social media;
- monitorare le postazioni di auto-consultazione ed assistere i cittadini meno abili nell'utilizzo di tecnologie;
- raccogliere e fornire risposta ai reclami;

- coordinare il flusso delle risposte differite (telefoniche o scritte) mantenendo un repertorio delle richieste ed evidenziando inoltri e scadenze;
- rilevare, registrare e catalogare, utilizzando la metodologia CRM in uso presso Regione Lombardia, le richieste dell'utenza con particolare attenzione alla rilevazione dei "temi caldi" e dei "contatti ricorrenti";
- verificare e provvedere alla funzionalità del Front Office (monitorando sia i problemi tecnici che la necessità di rifornimento dei materiali e della documentazione);
- consultare giornalmente le fonti informative (portale di Regione Lombardia e di altre istituzioni, comunicati dell'agenzia di stampa e principali quotidiani online o blog, banche dati dell'Unione Europea);
- organizzare, archiviare e gestire il materiale in distribuzione e/o in consultazione sia cartacea sia su altri supporti;
- fornire supporto di consulenza alle strutture di Regione Lombardia per migliorare la chiarezza e la qualità comunicativa delle informazioni erogate (via web o altri strumenti) e per favorire la semplificazione dei bandi e dei procedimenti di maggior impatto sui cittadini;
- proporre FAQ e testi per l'aggiornamento del portale di Regione Lombardia, contribuire all'implementazione del sito Europe Direct e di strumenti informativi a supporto esclusivo degli operatori del front office, nonché alla redazione e distribuzione della Newsletter spazioRegione inform@ , delle schede InfoComuni, della Newsletter mensile Europe Direct e della Newsletter trimestrale per la Scuola;
- fornire supporto all'azione degli sportelli specialistici attivati dalle Direzioni di Regione Lombardia in base alle specifiche esigenze.

SpazioRegione si rivolge a tutti i soggetti pubblici e privati che abbiano necessità di interagire con l'amministrazione Regionale.

SpazioRegione svolge i seguenti servizi, in particolare:

Front office

- Servizi all'utenza per i diritti di partecipazione ai sensi della Legge n. 241/90, dell'art. 12 del decreto legislativo 29/93 e delle norme e regolamenti successivi;
- reperimento informazioni, consegna e aiuto nella compilazione di moduli relativi a pratiche e procedure richieste dagli uffici regionali e risposta ai cittadini, oltre che di persona, anche attraverso altri canali di comunicazione (e-mail, fax, posta ordinaria, web e social network);
- raccolta, gestione e distribuzione di informazioni di carattere culturale, sociale, turistico, sportivo, scolastico, formativo, ecc.;
- raccolta, gestione e distribuzione di materiale informativo messo a disposizione dalle Direzioni Generali e da altri enti;
- ricerca, anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie, delle informazioni, e supporto/accompagnamento agli utenti nella consultazione di materiale informativo o altre banche dati;
- informazioni all'utenza sugli atti amministrativi, sullo stato dei procedimenti e sui tempi e

modalità di erogazione dei servizi pubblici;

- consultazione del Portale istituzionale e di altri strumenti informativi resi disponibili da Regione Lombardia a supporto degli operatori;
segnalazione alle redazioni centrali e specialistiche delle informazioni non trovate— nel Portale istituzionale e negli altri strumenti informativi disponibili alla front line e degli approfondimenti necessari per migliorare il servizio di informazione in relazione alle richieste poste dagli utenti del servizio;
- supporto all'azione degli sportelli specialistici attivati da Regione Lombardia in base alle specifiche esigenze;
- interventi di animazione e informazione per la cittadinanza e per le scuole sulle attività di Regione Lombardia, il ruolo di spazioRegione e le tematiche europee;
- aggiornamento periodico dei materiali, delle bacheche, della documentazione distribuita in self-service;
- riordino della documentazione e dei materiali in consultazione;
- gestione magazzino e movimentazione materiali;
- continuazione e attivazione di servizi specifici su richiesta delle Direzioni di Regione Lombardia (es.: bollo auto, tessere trasporto pubblico locale, dote scuola, misure reddito di autonomia, ecc.).

Back Office

- Ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di progetti di miglioramento dei rapporti con l'utenza;
- rilevazione ed elaborazione annuale dei dati customer per i due sportelli di Milano, per lo sportello di Lodi e per l'Antenna Europe Direct secondo modelli che assicurino l'alta qualità dei risultati (modello PARASURAMAN o similari);
- elaborazione dei dati mensili relativi ai contatti, con sistema CRM fornito da Regione Lombardia ed evidenziazione di "temi caldi";
- relazione trimestrale sull'andamento del servizio ed eventuali proposte relativamente al layout, all'arredo, alla gestione e all'organizzazione sulla base delle richieste degli utenti e dell'amministrazione;
- predisposizione di report secondo le richieste del committente;
- predisposizione e somministrazione di questionari previo benessere da parte delle strutture competenti di Regione Lombardia;
- organizzazione, archiviazione, catalogazione e gestione del materiale sia cartaceo sia su altri supporti;
- organizzazione e gestione della consultazione di leggi e di provvedimenti europei, statali e regionali;
- organizzazione e gestione delle risposte via posta ordinaria, fax , e-mail, portale web e social;
- segnalazione alla Struttura competente e alle Strutture centrali di comunicazione di Regione Lombardia dei disservizi derivanti da informazioni errate diffuse dall'Amministrazione

regionale o dai mass media;

- consultazione quotidiana delle principali fonti informative (quotidiani, notizie Agenzia di Stampa, siti web e Newsletter della Regione Lombardia e di altri enti ed istituzioni) per il reperimento delle informazioni di interesse per gli utenti di spazioRegione
- redazione di testi per il Portale di Regione Lombardia e per gli strumenti informativi a supporto degli operatori del front office nonché collaborazione alla redazione e distribuzione della Newsletter spazioRegione inform@ e delle schede InfoComuni in raccordo con le redazioni centrali e specialistiche e le Direzioni Generali di Regione Lombardia;
- consulenza alle strutture di Regione Lombardia per migliorare la chiarezza e la qualità comunicativa delle informazioni erogate (via web o altri strumenti) e per favorire la semplificazione dei bandi e dei procedimenti di maggior impatto sui cittadini;
- presidio dell'aggiornamento dell'indirizzario.

Centro Europe Direct

- Reperimento informazioni circa le istituzioni, le attività, la normativa europea e i bandi a gestione diretta e risposta ai cittadini, oltre che di persona, anche attraverso altri canali di comunicazione (e-mail, fax e posta ordinaria, web e social media);
- traduzione e redazione di testi per la banca dati di Europe Direct, del Portale della Programmazione Comunitaria di Regione Lombardia e del sito di Europe Direct, nonché redazione e distribuzione della Newsletter mensile di Europe Direct e della Newsletter trimestrale per la Scuola;
- cura dell'account twitter di Europe Direct Lombardia;
- supporto all'azione di coordinamento della rete dei Punti Informativi di Europe Direct negli UTR, come segreteria operativa del coordinamento stesso;
- cura dei rapporti, in collaborazione con gli operatori dell'Amministrazione regionale, con gli uffici competenti della Commissione Europea, con gli altri centri Europe Direct nazionali e sul territorio intero dell'Unione Europea;
- rilevazione delle performance e rendicontazioni da fornire all'Unione Europea;
- assicurare la partecipazione fuori dalla sede ad eventi e momenti formativi specifici.

Tipologia degli strumenti messi a disposizione da Regione Lombardia

La struttura regionale competente, UTR Città metropolitana, fornirà agli operatori di Spazio Regione il patrimonio informativo messo a disposizione da Regione Lombardia e nello specifico:

- il Portale web di Regione Lombardia;
- altri siti web delle varie direzioni generali;
- il Portale Intr@net di Regione Lombardia
- i siti delle Istituzioni europee e sito di Europe Direct Lombardia;
- la banca dati di Europe Direct Lombardia;

- altre banche dati regionali;
- l'elenco degli interni telefonici dei dipendenti regionali;

Strumenti di lavoro saranno gli allegati da 1 a 3 così denominati:

- il Manuale operativo per il Front Office di Spazio Regione (allegato n.1);
- Il Manuale d'uso per la CRM (allegato n. 2);
- il Manuale per l'indirizzario (allegato n. 3).

Ulteriori strumenti utili per conoscere il servizio saranno gli allegati da 4 a 6 così denominati:

- Rilevazione contatti anno 2016 (allegato 4);
- Dati e volumi dei flussi di utenti (allegato 5);
- Rilevazione customer satisfaction spazioRegione Milano 2016 (allegato 6).

Articolo 4 – Modalità di esecuzione dell'incarico

I servizi dovranno essere erogati presso le sedi di spazioRegione a Milano in via Fabio Filzi, 22 ed in via Gioia, 39 o, all'occorrenza, a Lodi in Via Haussmann, 7, per particolari criticità organizzative che dovessero insorgere.

Il committente metterà a disposizione dell'aggiudicatario nei locali sopracitati idonee postazioni attrezzate con software e hardware ed accesso alla rete fonia e dati di Regione Lombardia, nonché telefoni, stampanti, fax e fotocopiatrici.

Il servizio erogato dal Fornitore dovrà garantire il seguente service time:

l'orario di apertura al pubblico previsto è:

- **dalle 9.00 alle 18.30 il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì con orario continuato;**
- **dalle 9.00 alle 15.00 il venerdì con orario continuato.**

E' previsto inoltre un monte ore di 120 ore, incluso nel corrispettivo globale del contratto, per aperture nella giornata di sabato, da concordare con preavviso di 15 giorni, per far fronte a particolari picchi di flusso, ad esempio in caso di campagne bollo auto.

E' previsto inoltre un monte ore di 200 ore annue, incluso nel corrispettivo globale del contratto, per aperture straordinarie del servizio, non programmabili e inerenti a manifestazioni ed iniziative della Amministrazione.

Sono inclusi nel corrispettivo globale del contratto anche i costi di viaggio necessari ad assicurare la presenza del personale a specifici momenti informativi e formativi fuori sede, anche all'estero.

Il Fornitore dovrà garantire l'efficiente erogazione dei servizi assicurando contatti con l'utente con continuità, rapidità ed omogeneità nel trattamento delle esigenze pervenute attraverso tutti i canali di comunicazione previsti.

I servizi offerti dovranno garantire in particolare:

- servizi nei mesi di vigenza contrattuale;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

Il Fornitore inoltre, dovrà:

- assicurare il rispetto del livello dei servizi prestabiliti;
- garantire la continuità dei servizi, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di anomalie di funzionamento;
- rendere disponibili all'amministrazione i dati e le informazioni relativi ai servizi;
- assicurare, occasionalmente, la disponibilità ad aperture straordinarie, anche festive e serali.

La struttura regionale competente, Struttura UTR Città metropolitana, al coordinamento delle Sedi territoriali è individuata quale unico soggetto competente a concordare con il Fornitore le eventuali modifiche alle procedure o agli standard definiti nel presente capitolato speciale d'onori.

Articolo 5 – Condizioni di espletamento dell'attività

Per ogni contatto è prevista la rilevazione quotidiana dell'utenza, tramite il sistema di CRM in uso in Regione Lombardia.

Ogni domanda, presentata dai cittadini di persona, telefonicamente o via posta elettronica, richiede apposita registrazione da parte dell'operatore con il sistema di CRM.

Inoltre l'aggiudicatario dovrà garantire:

- la presenza di numero di addetti tale da permettere il corretto espletamento delle attività previste per i diversi servizi in relazione al flusso orario del pubblico;
- l'integrazione tra i servizi in gestione e i servizi dell'Amministrazione Regionale e di altri enti che sono utili per l'erogazione dei servizi dati in appalto. A tal fine gli operatori della ditta aggiudicataria parteciperanno in orario di lavoro a momenti di incontro e coordinamento con operatori di altri servizi secondo le esigenze individuate dall'Unità Organizzativa competente. L'integrazione viene attuata anche garantendo la partecipazione del personale dell'Aggiudicatario a momenti di aggiornamento attivati dall'Amministrazione Regionale;
- la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa degli operatori;
- l'osservanza delle norme di sicurezza di Regione Lombardia e, quindi, il possesso e l'utilizzo da parte di tutti gli operatori del tesserino di riconoscimento, il rispetto del controllo degli accessi e delle timbrature di entrata e uscita. E' richiesta, inoltre, la partecipazione di alcuni

operatori ai momenti di formazione previsti da Regione Lombardia per quanto riguarda le norme di evacuazione delle sedi regionali e la partecipazione di tutti alle esercitazioni periodiche.

L'Amministrazione Regionale determina:

- gli indirizzi programmatici, le finalità e i contenuti dei servizi;
- i programmi di attività dei servizi;

la partecipazione e/o promozione di iniziative legate a Regione Lombardia e a Europe Direct.

Le prestazioni rese dall' Aggiudicataria devono essere svolte in stretta integrazione e in rapporto alla più complessiva organizzazione dell'insieme delle attività di informazione e comunicazione intraprese dall'Amministrazione Regionale.

Articolo 6 – Gruppo di lavoro

Le risorse umane stimate necessarie al mantenimento della qualità dei servizi sono almeno 16.

Gli operatori di spazioRegione dovranno garantire la qualità dei servizi e, in particolare, tra le risorse umane individuate devono essere previsti degli skill specialistici per le attività di Front Office, Back Office e del Centro Europe Direct, come di seguito esplicitato:

- **Front Office:** un numero adeguato di operatori (compreso un coordinatore referente con la struttura competente di Regione Lombardia) al fine di poter garantire la copertura degli sportelli, i servizi previsti, il conseguimento degli obiettivi e dei risultati attesi, il controllo e l'affidabilità della gestione del servizio di Front.
- **Back Office:** un numero adeguato di redattori al fine di poter garantire l'attività redazionale di supporto all'accompagnamento dei cittadini, alla semplificazione del linguaggio amministrativo, alla costruzione delle risposte alle loro domande ed alla loro pubblicizzazione, oltre che all'aggiornamento degli strumenti informativi a supporto del front del data base indirizzario e del data base contatti, con specifica attitudine alla comunicazione scritta e al web writing.
- **Centro Europe Direct Lombardia:** un numero adeguato di addetti in grado di relazionarsi con le istituzioni europee e di tradurre e redigere testi per la banca dati della rete, per il Notiziario Mensile, per la Newsletter trimestrale per la Scuola e per il sito di Europe Direct e la cura dell'account twitter.
Presso spazioRegione di Milano, in Via Fabio Filzi, infatti è attiva la sede principale del centro Europe Direct Lombardia che fa parte di una rete di sportelli informativi dell'Unione Europea. Europe Direct fornisce informazioni ai cittadini sulla normativa, sulle pubblicazioni, i corsi, i contributi e le procedure UE. Si richiede che sia garantito il mantenimento del know how attuale.

Tutti gli operatori dovranno avere i seguenti requisiti:

- Caratteristiche personali di disponibilità e capacità di relazione con diversi pubblici, pazienza, gentilezza, orientamento all'utente, flessibilità, capacità d'ascolto, propensione al lavoro d'équipe, problem solving, assenza di pregiudizi;
- decoro della persona;
- percorso scolastico: diploma scuola media superiore o laurea in area umanistica, della comunicazione o giuridico-politico-economica;
- esperienze lavorative: esperienza di contatto con il pubblico, relazioni pubbliche, attività di marketing operativo, rassegna stampa, ricerca/documentazione;
- conoscenze di base circa la Pubblica Amministrazione e l'Unione Europea, loro ruoli, competenze e servizi;
- conoscenze approfondite circa la ricerca e il trattamento dei dati;
- conoscenze linguistiche: inglese e/o francese;
- conoscenze informatiche di utente evoluto, capacità di utilizzo di banche dati, Internet, Social Network e specifici applicativi in uso presso Regione Lombardia.

Il Fornitore deve altresì garantire che tutte le risorse utilizzate siano:

- selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in uffici di relazione con il pubblico e/o call center di Pubbliche Amministrazione, di analoga complessità;
- dedicate in via esclusiva a tali servizi;
- opportunamente formate;
- assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

Clausola sociale

Lo scopo dell'Amministrazione è quello di promuovere e valorizzare la tutela dei livelli occupazionali. L'appaltatore, pertanto, per lo svolgimento delle attività rientranti fra quelle oggetto del presente appalto relative alla gestione del servizio Spazio Regione, si impegna in via prioritaria all'assunzione di un numero minimo di unità lavorative che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente dallo stesso individuate come idonee, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative previste per il servizio stesso, e motivando le oggettive ragioni esistenti in caso di discostamento da tali previsioni.

Sostituzione operatori

Qualora Regione Lombardia, nel corso della vigenza contrattuale, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse impiegate, potrà - tramite invio di posta elettronica certificata alla Società Aggiudicataria - chiederne la sostituzione.

Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della posta elettronica certificata, l'Aggiudicataria è tenuta a sostituire gli operatori in oggetto. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al successivo articolo 13.

L'aggiudicataria è tenuta a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini al di sotto del 20% annuo. In ogni caso, qualora la Società aggiudicataria sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale, dovrà assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione con almeno 15 giorni di anticipo sulla data dell'inserimento operativo del nuovo personale, sottoponendo a Regione Lombardia i curricula del nuovo personale per l'approvazione. Il mancato rispetto di questa percentuale darà luogo alle penali di cui al successivo articolo 13.

Articolo 7 - Durata del servizio e base d'asta

Il Contratto ha una durata complessiva di 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione.

È prevista la facoltà di ripetizione del servizio per un periodo massimo di 24 ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima, stimata e non vincolante, di Euro 696.000,00= IVA esclusa. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'appaltatore abbia nulla a che pretendere a riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare – nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico – sia il diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia pretese economiche o indennizzi di sorta.

La base d'asta omnicomprensiva, prevista per l'iniziativa è di € 696.000,00 Iva esclusa.

È prevista la possibilità di prorogare il Contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

È altresì prevista la possibilità di variazioni in aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali fino alla concorrenza di un quinto dell'importo del contratto ed agli stessi patti, prezzi e condizioni dello stesso.

Articolo 8 - Corrispettivi

I corrispettivi contrattuali sono comprensivi di ogni attività necessaria alla prestazione del Servizio.

Tutti i predetti corrispettivi sono stati determinati a proprio rischio dal *Fornitore* in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, **fissi ed invariabili**, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il *Fornitore* di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al *Fornitore* medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

Il *Fornitore* non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad ulteriori adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione dell'adeguamento ISTAT a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale.

Articolo 9 - Tracciabilità dei flussi finanziari, fatturazione e pagamenti

Con la sottoscrizione del *Contratto*, il *Fornitore* assume **tutti** gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*" (G.U. n. 196 del 23 agosto 2010) e successive modifiche ed integrazioni, anche nei confronti di eventuali subappaltatori e subfornitori.

In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, il contratto si intende risolto di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii

In particolare, il *Fornitore* si obbliga ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, dove devono transitare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, attraverso lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

A tal fine, il *Fornitore* si impegna a comunicare **tempestivamente**, prima dell'aggiudicazione definitiva, il conto corrente bancario o postale dedicato, anche non via esclusiva, all'appalto nonché le persone delegate ad operare sul conto corrente; la mancata comunicazione impedisce di procedere all'aggiudicazione definitiva.

Il *Fornitore* inoltre:

- a. si impegna a comunicare a Regione entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni solari le variazioni al conto corrente sopra menzionato, ovvero l'accensione di nuovi conti correnti dedicati, anche non in via esclusiva, all'appalto, nonché le variazioni inerenti le persone delegate ad operare sul conto corrente;
- b. ha l'obbligo di indicare in ogni fattura che verrà emessa, ovvero in una comunicazione allegata alla fattura, pena l'irricevibilità della fattura medesima, il CIG della procedura;
- c. ha l'obbligo di prevedere nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti (subforniture) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati all'appalto, un'apposita clausola con la quale ciascun contraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii, pena la nullità assoluta del contratto medesimo.

Il *Fornitore* invierà la fattura secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica e secondo le disposizioni regionali in materia, con il riferimento delle attività svolte e del relativo corrispettivo. Ciascuna fattura dovrà obbligatoriamente riportare sia il Codice Identificativo Gara (CIG) sia il codice RLID che verrà comunicato: l'assenza o la non corretta indicazione del codice RLID comporterà il rifiuto della fattura.

Le fatture potranno essere emesse solo a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità/regolare esecuzione da parte del Direttore dell'esecuzione, il quale provvederà pertanto a verificare la conformità delle prestazioni eseguite alle clausole contrattuali; il suddetto certificato verrà inoltre controfirmato dal R.U.P..

L'amministrazione Regionale provvederà al pagamento del corrispettivo contrattuale dopo aver verificato che da parte del soggetto aggiudicatario sia stato effettuato il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti mediante acquisizione d'ufficio del Documento unico di regolarità contributiva (DURC) in corso di validità relativo all'affidatario e a tutti i subappaltatori se presenti.

Modalità di pagamento:

- con erogazioni successive, previa emissione di fattura sulla base di stati di avanzamento trimestrali

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 1, comma 629, della L. n. 190/2014 (Legge di stabilità 2015) la Giunta corrisponderà alla società il solo corrispettivo imponibile mentre la quota relativa dell'IVA verrà versata direttamente all'Erario. Le fatture dovranno pertanto riportare l'annotazione "*scissione dei pagamenti*".

Inoltre, In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 30, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, deve essere operata una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo netto progressivo delle prestazioni. Tale ritenuta non deve essere effettuata nel caso di pagamento in un'unica soluzione.

Pertanto, a prescindere dal regime IVA della fornitura/del servizio, l'imponibile indicato in fattura dovrà essere esplicitamente ridotto oppure esposto direttamente al netto della ritenuta di garanzia, con espressa indicazione di questa circostanza. La fatturazione delle ritenute applicate sarà effettuata alla chiusura del contratto, in sede di liquidazione finale, qualora ricorrano le condizioni normative per lo svincolo.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il *Fornitore* potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel *Contratto*. Qualora il *Fornitore* si rendesse inadempiente a tale obbligo, il *Contratto* si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, dalla *Regione*, ai sensi del successivo Art. 16.

Nel caso in cui risulti aggiudicatario un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, fermo restando il pagamento esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare (anche solo al loro interno) solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto. In tal caso, la società mandataria del raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze

maturate, le fatture relative all'attività svolta dalle imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

Articolo 10 - Obbligazioni del Fornitore

Sono a carico del *Fornitore* tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione dei *Servizi* del *Contratto*, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il *Fornitore* garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto:

- delle norme vigenti, ivi incluse le prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie in vigore, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne la *Regione* da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza di dette norme;
- delle condizioni, modalità, prescrizioni, termini e livelli di servizio contenuti nel *Capitolato Tecnico* e nell'Offerta Tecnica.

Il *Fornitore* si obbliga, a:

- *manlevare* e tenere indenne l'Amministrazione dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalle prestazioni contrattuali oggetto del *Contratto*, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;
- *predisporre* tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire all'Amministrazione di monitorare la conformità dei Servizi alle prescrizioni contrattuali;
- *comunicare* tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del *Contratto*, indicando analiticamente le variazioni intervenute.

Il *Fornitore* si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che potrà accedere nei locali dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del *Fornitore* verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.

Le attività contrattuali da svolgersi presso i locali dell'Amministrazione dovranno essere eseguite:

- senza interferire nel normale lavoro dei locali, definendo con l'Amministrazione le modalità ed i tempi di intervento;
- nella consapevolezza che i locali della medesima amministrazione continueranno ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal personale e/o da terzi autorizzati;
- salvaguardando le esigenze dei suddetti soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni all'attività lavorativa in atto.

Il *Fornitore* si obbliga a consentire all'amministrazione di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche per l'accertamento della conformità del servizio reso con i requisiti tecnici richiesti nel *Capitolato Tecnico* e offerti, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, resteranno ad esclusivo carico del *Fornitore*, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il *Fornitore* non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti della *Regione*, assumendosene il medesimo *Fornitore* ogni relativa alea.

Articolo 11 - Verifiche della fornitura

Il Responsabile Unico del Procedimento assume specificamente i compiti di cura, controllo e vigilanza nella fase di esecuzione contrattuale, nonché nella fase di verifica della conformità delle prestazioni contrattuali, e rilascia a tal fine il relativo certificato di verifica di conformità.

Articolo 12 - Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali e Codice di Comportamento

Con D.G.R. 1299 del 30/01/2014 è stato approvato il Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali che regola i comportamenti degli operatori economici e dei dipendenti della Regione Lombardia e dei soggetti del Sistema Regionale di cui all'All. A1 l.r. n.30/2006, nell'ambito delle procedure di affidamento e gestione degli appalti di lavori, servizi e forniture.

Esso stabilisce la reciproca e formale obbligazione tra Amministrazioni aggiudicatrici e gli operatori economici individuati di improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, nonché l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio e **costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di appalto**.

Il personale dipendente ed i collaboratori dell'appaltatore sono inoltre tenuti ad osservare e rispettare le norme contenute nel "*Codice di comportamento per il personale della Giunta della Regione Lombardia*", approvato con d.g.r. n. 6062 del 29.12.2016 e pubblicato sul sito internet www.regione.lombardia.it.

La violazione di tali disposizioni costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

Articolo 13 - Obblighi relativi al rapporto di lavoro

Il *Fornitore* si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

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

Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo al *Fornitore* di cui all'articolo 105, comma 14, D.Lgs. n. 50/2016 in caso di subappalto.

Articolo 14 - Penali

Il Rup procederà all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze come sopra rilevate tramite posta elettronica certificata o a mezzo raccomandata a.r. intimando al fornitore di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 5 giorni.

Il contraente potrà inviare le proprie controdeduzioni sempre via pec o a mezzo raccomandata a.r., entro il termine perentorio di 5 giorni dalla formale contestazione.

Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute valide, si procederà all'applicazione delle seguenti penali:

- Carenze qualitative nell'esecuzione da un minimo di euro 200,00 a un massimo di euro 1000,00;
- In caso di ritardi nell'esecuzione rispetto alla tempistica concordata: 200,00 euro per ogni giorno di ritardo;
- Modifiche non autorizzate del gruppo di lavoro: da un minimo di euro 200,00 a un massimo di euro 1000,00;
- Mancato svolgimento del servizio: da un minimo di euro 1000,00 a un massimo di euro 5000,00 fatta salva la possibilità per l'Amministrazione di rivalersi anche per altre vie e di risolvere anticipatamente il contratto.

In caso di applicazione di penali l'Amministrazione non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Inoltre, nei casi in cui il contraente ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare ad altra Ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal contraente stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione regionale potrà rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione, sugli eventuali crediti del contraente ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere previamente o tempestivamente comunicati dal contraente al RUP/Direttore dell'esecuzione via pec o con lettera raccomandata a.r. per la formale sospensione delle attività, ai sensi dell'art. 107, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 15 - Cauzione definitiva

Ai fini della stipula del *Contratto*, il *Fornitore* ha prestato una cauzione definitiva a favore della *Regione* rilasciata alle condizioni e modalità stabilite nella documentazione di gara di cui alle premesse. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del *Fornitore* nascenti dall'esecuzione del *Contratto* e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salvo comunque il risarcimento del maggior danno subito. In particolare, la cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal *Fornitore*, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali, nei confronti dell'Amministrazione e pertanto resta espressamente inteso che l'Amministrazione ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione prestata per l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo.

La garanzia opera per tutta la durata del *Contratto*, e comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto *Contratto*. Pertanto, la garanzia sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate, previa deduzione di eventuali crediti dell'Amministrazione verso il *Fornitore*, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali. In particolare, l'Amministrazione potrà svincolare progressivamente la cauzione, nel limite massimo del 80% (ottanta per cento) dell'importo iniziale garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016, subordinatamente alla preventiva consegna da parte del *Fornitore* all'istituto garante di una comunicazione della *Regione*, di un documento attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Detta ultima comunicazione verrà emessa dalla *Regione*.

In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dall'Amministrazione.

Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il *Fornitore* dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) *giorni lavorativi* decorrenti dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

Articolo 16 - Risoluzione

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 108, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 50/2016, qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, è facoltà dell'Amministrazione - previa contestazione degli addebiti all'appaltatore - risolvere il contratto di appalto per inadempimento ex art. 1456 del Codice Civile, con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:

- a) qualora siano già state applicate n. 5 penali;
- b) grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
- c) in caso di ritardi superiori a n. 15 giorni;
- d) danno all'immagine di Regione Lombardia;
- e) violazione degli obblighi previsti dalla Legge n. 136/2010 in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- f) violazione del Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali;
- g) violazione del Codice di Comportamento approvato con d.g.r. n. 6062 del 29.12.2016;

h) violazione degli adempimenti previsti dal successivo articolo 19 in caso di subappalto.

Resta inteso che l'Amministrazione si riserva di segnalare all'Autorità Nazionale Anticorruzione eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del *Contratto*, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al *Fornitore* ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 17 - Recesso e rinegoziazione

E' facoltà dell'Amministrazione recedere dal contratto di appalto in qualunque momento ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'appaltatore, da parte del RUP, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno 20 giorni prima della data del recesso, in tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore unicamente le prestazioni già correttamente eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso oltre al decimo dell'importo dei servizi/forniture non eseguite, calcolato secondo quanto stabilito dall'art. 109, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016.

Nel caso di recesso il fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ..

In caso di sopravvenuta operatività di convenzione o altra tipologia contrattuale ARCA o CONSIP, più conveniente per l'Amministrazione si potrà procedere ad una rinegoziazione del contratto.

Articolo 18 - Responsabilità civile e polizza assicurativa

Con la stipula del *Contratto*, il *Fornitore* assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al *Fornitore* stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

Il *Fornitore* si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Anche a tal fine, il *Fornitore* dichiara di essere in possesso di un'adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata del *Contratto*.

Ferme restando le assicurazioni obbligatorie per legge (contro gli infortuni sul lavoro) a favore dei dipendenti impiegati nell'esecuzione del servizio, l'Affidatario dovrà stipulare- se non già in possesso - apposita polizza di assicurazione con primaria Compagnia operante sul mercato assicurativo di riferimento, per responsabilità civile verso terzi, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compresa la stazione appaltante, a garanzia dei rischi connessi all'appalto.

La durata della copertura assicurativa richiesta deve essere almeno pari a tutta la durata del *Contratto* e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto *Contratto*.

L'Amministrazione procederà a visionare, preventivamente alla stipula del contratto, la copia integrale della polizza; il massimale per sinistro della garanzia RCT non dovrà essere inferiore a € **3.500.000,00**.

La Sezione della RC verso i terzi dovrà prevedere, fra le varie estensioni di garanzia, anche la garanzia dei danni da incendio.

Resta comunque ferma la totale responsabilità della ditta appaltatrice riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli eventi causa.

Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

Articolo 19 - Subappalto

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi ed agli oneri dell'appaltatore, che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione di quanto subappaltato. L'Amministrazione Regionale provvederà al pagamento delle prestazioni subappaltate esclusivamente al soggetto appaltatore al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori, ad eccezione dei casi previsti dall'art. 105, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto è consentito, **previa autorizzazione dell'Amministrazione**, alle seguenti condizioni:

- il subappalto non può superare la quota del 30% dell'importo complessivo del contratto;
- qualora previsto negli atti di gara, in sede di offerta devono essere indicati i servizi o le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare;
- deve essere indicata all'atto dell'offerta la terna dei subappaltatori e prodotta la relativa autocertificazione sull'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- l'appaltatore deve inoltrare la specifica richiesta di subappalto al Responsabile Unico del Procedimento, per la successiva autorizzazione, depositando copia autentica del contratto di subappalto almeno 20 giorni prima dell'esecuzione delle relative attività unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti in relazione alla prestazione subappaltata e alla dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- alla copia autentica del contratto di cui al precedente punto deve essere allegata la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore. Analoga dichiarazione deve essere resa da ciascuno dei soggetti partecipanti in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio.

L'Amministrazione provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto entro 30 giorni dalla relativa richiesta.

Si precisa, inoltre, che:

- l'esecuzione delle attività subappaltate non può essere oggetto di ulteriore subappalto;
- è fatto obbligo all'appaltatore di trasmettere entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato ai subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti via via corrisposti ai subappaltatori, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate;
- l'amministrazione procederà alla sospensione dei pagamenti qualora l'appaltatore non trasmetta nel termine di 20 giorni soprariportato le fatture quietanzate del sub-appaltatore;
- prima dell'inizio delle attività il subappaltatore trasmette all'Amministrazione, per il tramite dell'appaltatore, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali e, prima di ciascun pagamento, il documento attestante il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti;
- l'appaltatore è, altresì, responsabile in solido con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- In caso di perdita dei requisiti in capo al subappaltatore, la Regione revocherà l'autorizzazione al subappalto
- è necessaria una nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato o qualora siano variati requisiti di cui all'art. 105, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016.

Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Resta inteso che:

- **tutti** gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*" (G.U. n. 196 del 23 agosto 2010) e successive modifiche ed integrazioni sono assunti dal Fornitore anche nei confronti di eventuali subappaltatori;
- nel contratto di subappalto dovrà essere inserita apposita clausola che prevede il rispetto degli obblighi previsti dal Patto di integrità di cui al precedente articolo 12.

L'appaltatore è comunque tenuto a comunicare, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati, eventuali variazioni a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

Articolo 20 – Divieto di cessione del Contratto

Salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto al *Fornitore* di cedere, a qualsiasi titolo, il *Contratto*, a pena di nullità della cessione medesima; in difetto di adempimento a detto obbligo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il *Contratto* ai sensi del precedente Articolo 16.

Articolo 21 - Brevetti industriali e diritti d'autore

Il *Fornitore* assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il *Fornitore*, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il *Fornitore* assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto il *Fornitore* delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del *Contratto*, ai sensi del precedente Articolo 16 recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

Articolo 22 - Foro competente

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il *Fornitore* e l'Amministrazione, in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione del *Contratto*, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Articolo 23 - INFORMATIVA ex Art.13 del D.Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali “ e trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 29 del d.lgs.196/2003 il Titolare del trattamento dati personali è la Giunta Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante.

Responsabile del trattamento interno dei dati è il Direttore pro tempore della Area – Relazioni Esterne, Territoriali, Internazionali e Comunicazione – Presidenza.

I dati richiesti sono utilizzati esclusivamente a fini concorsuali e contrattuali.

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui ai commi 1, 3 e 4 dell'art. 7 d.lgs. 196/2003, tra i quali figura il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge nonché il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e di opporsi al trattamento di dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta etc.

Il Direttore pro tempore della Area – Relazioni Esterne, Territoriali, Internazionali e Comunicazione – Presidenza, in qualità di responsabile del trattamento dati, nominerà per conto del titolare il

contraente quale responsabile esterno del trattamento dati: a tal fine verrà trasmesso al contraente apposito atto di nomina che diverrà parte integrante del contratto.

Articolo 24 - Oneri fiscali e spese contrattuali

Sono a carico del *Fornitore* tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi incluse le eventuali spese di registrazione del Contratto nonché le spese di pubblicazione degli avvisi di gara sui quotidiani ai sensi dell'art. 34, comma 35, del D.L. n. 179/2012 (convertito con modificazioni in Legge n. 221/2012) e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ai sensi dell'art. 216, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016.

Il *Fornitore* dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che il *Fornitore* è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico del *Fornitore*.