

CONTRATTO DI APPALTO
PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

ACAM CLIENTI S.p.A., con sede legale in La Spezia, Via Alberto Picco 22, P.I. e iscrizione al Registro delle Imprese della Spezia n. 01146130115, in persona del legale rappresentante [·] (“**Acam Clienti**” o il “**Committente**”)

e

In.Te.Gra S.r.l., con sede legale in La Spezia, Via Alberto Picco 22, P.I. e iscrizione al Registro delle Imprese della Spezia n. 01080960113, in persona del legale rappresentante [·] (“**Integra**” o l’ “**Appaltatore**”)

Complessivamente le “**Parti**” e ciascuna, singolarmente, la “**Parte**”.

PREMESSO CHE

- A. ACAM S.p.A. (“**Acam**”) è un’impresa multiutility a capitale pubblico, costituita prevalentemente dai Comuni della Provincia di La Spezia per la gestione di servizi pubblici locali a rilevanza economica.
- B. Acam detiene una partecipazione di controllo in una serie di società operative (le “**Società Operative**” e, unitamente, ad Acam il “**Gruppo**”), soggette ad attività di direzione e coordinamento ai sensi dell’art. 2497 e ss. c.c.
- C. Il Gruppo comprende tra le Società Operative In.te.gra S.r.l. (“**Integra**”), società operante nel settore dei servizi informatici, SIT e cartografia altri servizi.
- D. Integra svolge a favore delle Società Operative attività di call center, come definita nel Capitolato allegato al presente accordo Allegato *sub 1*.
- E. Il servizio di call center è svolto da Integra con la competenza necessaria, nel rispetto dei livelli di qualità imposti dalle delibere dell’Autorità dell’Energia Elettrica e del Gas.
- F. Con il presente accordo Acam Clienti intende affidare ad Integra la gestione del servizio di call center.

G. La presente proposta annulla e sostituisce ogni eventuale intesa, scritta o verbale, che sia intervenuta precedentemente tra le Parti, direttamente o indirettamente, con riferimento al predetto servizio.

CIO' PREMESSO, LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

ART. 1. PREMESSE E ALLEGATI

1. Le premesse e gli allegati al presente contratto ne formano parte integrante e sostanziale.

ART. 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Integra si impegna a prestare in favore di Acam Clienti, alle condizioni e con le modalità di seguito specificate, il servizio di "Call Center" (il "**Servizio**").
2. Le attività, le modalità operative ed i livelli prestazionali con cui dovrà esplicitarsi il Servizio sono dettagliati nel "*Capitolato Specifico*" che costituisce parte integrante del presente contratto come Allegato 1 (il "**Capitolato**").
3. Nel corso della durata del presente contratto le Parti potranno concordare l'esecuzione, da parte dell'Appaltatore, di attività aggiuntive non ricomprese tra quelle di cui al presente accordo, previa intesa sul relativo corrispettivo.

ART. 3. OBBLIGHI DELLE PARTI

1. L'Appaltatore si impegna a prestare con continuità il Servizio, sotto la propria responsabilità, con l'organizzazione dei mezzi necessari, avvalendosi di personale qualificato e garantendo di possedere conoscenze tecniche adeguate per la fornitura del Servizio stesso.
2. Il Committente si impegna ad espletare tutte le attività di supporto necessarie al fine di consentire all'Appaltatore di svolgere il Servizio, ivi compresa la messa a disposizione di tutta la documentazione operativa necessaria alla corretta presa in carico del Servizio medesimo.
3. L'Appaltatore si impegna a porre in essere tutte le ragionevoli misure precauzionali atte ad evitare danni derivanti dalla distruzione, perdita o danneggiamento, anche accidentale, sottrazione o furto della documentazione relativa al Servizio.
4. L'Appaltatore trasmetterà al Committente tutti i dati e le informazioni relativi

all'esecuzione del Servizio, necessari al Committente medesimo per l'espletamento di tutti gli adempimenti prescritti dalle normative vigenti.

ART. 4. CORRISPETTIVO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO.

1. Per lo svolgimento del Servizio Acam Clienti riconoscerà a Integra il corrispettivo annuale indicato nell'art. VI del Capitolato (complessivamente il **"Corrispettivo"**).
2. Integra emetterà trimestralmente nei confronti di Acam Clienti la fattura del Corrispettivo di spettanza, calcolata sul rateo mensile (la **"Fattura"**).
3. Le fatture, inclusive dell'IVA, dovranno essere pagate entro 30 (trenta) giorni dalla data fattura fine mese, mediante accredito sul conto corrente indicato da Integra.
4. Qualora il Committente non effettui il pagamento di qualsiasi Fattura emessa da Integra alla rispettiva data di scadenza (la **"Scadenza"**), Integra potrà:
 - a) addebitare gli interessi di mora al tasso specificato nel Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002, a partire dal giorno successivo alla scadenza per il pagamento della Fattura sino alla data effettiva di pagamento, quest'ultima inclusa, e
 - b) sospendere, sino al pagamento della Fattura, l'esecuzione del Servizio ai sensi e per gli effetti dell'art. 1460 c.c., comunicando la sospensione con un preavviso di 10 (dieci) giorni lavorativi;
 - c) dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora sia decorso il termine di 60 (sessanta) giorni dalla Scadenza senza che il pagamento della Fattura sia stato effettuato.
5. Qualora il Committente contesti qualsivoglia Fattura (una **"Contestazione"**):
 - a) il Committente sarà tenuto ad effettuare tale contestazione immediatamente ad Integra per iscritto, non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della fattura contestata e le Parti, in buona fede, dovranno tentare di dirimere la Contestazione entro 90 (novanta) giorni dalla Contestazione medesima (il **"Termine"**);
 - b) l'importo oggetto della fattura contestata dovrà essere corrisposto, in conformità con i tempi e le modalità previste dal presente contratto;
 - c) il Committente non potrà intraprendere alcuna azione che possa impedire l'esecuzione del pagamento della fattura contestata nei termini previsti in contratto;
 - d) decorso il Termine il Committente potrà agire in via giudiziale per ottenere il

rimborso dell'importo oggetto della fattura contestata e già corrisposto in forza dell'art. 5 b) di cui sopra.

6. Saranno a carico di Acam Clienti, oltre al Corrispettivo, tutti i costi derivanti da ulteriori servizi svolti da Integra non definiti nel "*Capitolato Specifico*" (i "**Servizi Aggiuntivi**"). Resta inteso che in relazione ai Servizi Aggiuntivi verranno di volta in volta definiti accordi scritti tra le Parti.

ART. 5. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

1. Il presente contratto è valido per 5 (cinque) anni.
2. Alla data di scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato alle medesime condizioni, salvo disdetta di uno dei due contraenti da comunicarsi con un preavviso di 3 (tre) mesi a mezzo di lettera raccomandata A.R.
3. Decorso un anno di durata del Contratto ciascuna delle Parti potrà recedere dal contratto medesimo, dandone avviso all'altra Parte, tramite lettera raccomandata, almeno 4 (quattro) mesi prima della data in cui il recesso deve avere esecuzione.

ART. 6. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUCCESSIVE MODIFICHE

1. Il presente contratto e tutte le relative obbligazioni non potranno essere oggetto di cessione a terzi, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.
2. Qualsiasi modifica al presente contratto sarà valida se risultante da atto sottoscritto da entrambe le Parti.

ART. 7. RISERVATEZZA

1. Le Parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi tutte le informazioni necessarie ed utili alla corretta esecuzione del Servizio.
2. Integra si impegna ad adottare tutte le misure atte a garantire un'adeguata tutela dei dati e delle informazioni ricevute dal Committente ai fini dello svolgimento dei Servizi (le "**Informazioni Riservate**"), assicurando la necessaria riservatezza circa il loro contenuto e impegnandosi, in particolare, a:
 - a) non cedere, consegnare, rendere disponibile a qualsiasi titolo o, comunque, comunicare e/o divulgare per qualsiasi motivo e, in qualsiasi momento, il contenuto di tali informazioni a terzi senza l'autorizzazione scritta del

Committente;

- b) limitare al proprio personale strettamente indispensabile la conoscenza e l'accesso al contenuto delle informazioni fornite dal Committente, informandolo previamente degli obblighi di riservatezza.
3. Il presente articolo non trova applicazione in relazione alle informazioni che:
- a) siano o diventino di pubblico dominio, qualora ciò non sia avvenuto per atti o omissione dell'Appaltatore;
 - b) l'Appaltatore dimostri di aver ricevuto da terzi non vincolati da un accordo di riservatezza simile al presente nei confronti del Committente;
 - c) l'Appaltatore possa dimostrare di conoscere già al momento in cui sono state, direttamente o indirettamente, rilevate al medesimo dal Committente, non in violazione di obblighi di riservatezza assunti dall'Appaltatore nei confronti del Committente stesso;
 - d) debbano essere rivelate ai sensi della normativa vigente o per obblighi di legge o regolamentari ovvero su ordine dell'autorità giudiziaria, previa comunicazione da parte dell'Appaltatore inviata al Committente nella quale si dichiara la necessità di divulgare tali informazioni e la disponibilità a collaborare con il Committente per mantenere la riservatezza sulle Informazioni Riservate.
4. Con la sottoscrizione del presente contratto e per tutta la sua durata, Integra assume, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 29 del Decreto Legislativo n. 196/03, la qualità di responsabile delle operazioni di trattamento di eventuali dati personali acquisiti nell'erogazione del Servizio e si impegna ad effettuare dette operazioni nel rispetto degli obblighi imposti dal citato Decreto, secondo le modalità ed istruzioni al riguardo dettate dal Committente.
5. In relazione a detti obblighi l'Appaltatore si impegna, pertanto, a:
- a) utilizzare i dati personali eventualmente forniti dal Committente, nonché quelli raccolti o comunque trattati, esclusivamente per l'esecuzione dei Servizi;
 - b) rappresentare ai soli soggetti autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento (personale proprio o di terzi espressamente incaricato delle operazioni e personale del Committente addetto alla gestione del rapporto contrattuale), l'obbligo in capo ai

medesimi di non diffondere i dati personali eventualmente trattati e di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione dei Servizi;

- c) custodire, in attuazione degli obblighi di riservatezza e sicurezza imposti (i) dal predetto D. Lgs. N. 196/03, (ii) da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare e (iii) dalle istruzioni che potrà al riguardo ricevere dal Committente, anche nel corso dell'esecuzione dei Servizi, i dati personali eventualmente trattati, in modo da evitare rischi di distruzione degli stessi o l'accesso a tali dati da parte di terzi non autorizzati;
- d) tenere, in ogni caso, indenne il Committente da qualsiasi azione di risarcimento dei danni eventualmente avanzata da terzi per la violazione degli obblighi derivanti dal presente articolo.

ART. 8. AUTORIZZAZIONI E ASSICURAZIONI

- 1. Integra garantisce la titolarità di tutte le autorizzazioni ed abilitazioni necessarie allo svolgimento del Servizio e di aver stipulato idonee polizze assicurative con primarie società a copertura di ogni eventuale danno arrecato ad Acam Clienti nell'erogazione del Servizio medesimo.
- 2. Il Servizio dovrà essere svolto nel rispetto delle normative di sicurezza, delle norme tecniche relative all'erogazione del Servizio stesso e di eventuali regolamenti interni adottati da ciascuna delle Parti.

ART. 9. FORZA MAGGIORE

- 1. Per forza maggiore agli effetti del presente contratto si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo della Parte interessata, che quest'ultima non possa evitare nonostante l'esercizio della diligenza richiesta dal contratto. A titolo meramente esemplificativo e non limitativo, saranno considerate causa di forza maggiore, come tali non imputabili alle Parti: scioperi, mancata fornitura di servizi di pubblica utilità, terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili, incendi, esplosioni, serratte, sabotaggi, provvedimenti legislativi sopravvenuti che impediscano ad una delle Parti di dar corso alle proprie obbligazioni, atti ed interventi delle Pubbliche Autorità (**“Eventi di Forza Maggiore”**).

2. Le Parti non saranno responsabili dell'eventuale inadempimento o ritardato adempimento dei propri obblighi previsti dal presente contratto a causa di Eventi di Forza Maggiore.
3. La Parte il cui adempimento dovesse essere impedito da un Evento di Forza Maggiore e chieda di essere sollevata dall'adempimento delle proprie obbligazioni dovrà comunicare, appena ragionevolmente possibile, per iscritto l'eventuale Evento di Forza Maggiore all'altra Parte.
4. Il verificarsi di un evento di caso fortuito o di forza maggiore non costituirà motivo di sospensione o ritardo nel pagamento dei Corrispettivi relativi a Servizi già prestati.
5. Qualora un Evento di Forza Maggiore impedisca ad una Parte di adempiere ai propri obblighi per un periodo ininterrotto superiore a 6 (sei) mesi, la Parte non coinvolta potrà risolvere immediatamente il presente contratto, inviando all'altra Parte comunicazione scritta.

ART. 10. INVALIDITÀ

1. Qualora una previsione del presente contratto fosse considerata illecita, nulla o inefficace, tale previsione produrrà effetti limitatamente all'illiceità, nullità o inefficacia riscontrata e sarà eliminata dal contratto medesimo, senza che ciò possa inficiare la validità e l'efficacia di altre clausole del contratto stesso.
2. Nell'ipotesi di cui al precedente paragrafo, le Parti si incontreranno per sostituire la previsione illecita e/o nulla e/o inefficace con una nuova valida previsione che produca effetti economici il più possibile simili alla previsione di cui sia stata rilevata l'illiceità e/o la nullità e/o l'inefficacia.

ART.11. ONERI FISCALI

1. Qualsiasi tassa, imposta ad onere comunque gravante sul presente contratto sono a carico del Committente e dell'Appaltatore in parti uguali.
2. Ai fini dell'imposta di registro si dichiara che il presente contratto è soggetto a registrazione e tassa fissa solo in caso d'uso, trattandosi di corrispettivi che saranno assoggettati ad IVA.

ART. 12. FORO ESCLUSIVO

1. Per le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in relazione alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione e allo scioglimento del presente contratto, le Parti si impegnano ad effettuare ogni possibile tentativo di composizione amichevole.
2. Qualora si rivelassero impossibili tali tentativi, sarà competente in via esclusiva il Foro di La Spezia.

ART. 13. INTEGRAZIONE LEGALE

1. Le Parti si danno atto che si intendono automaticamente inserite nel presente contratto, senza necessità di espressa modifica, eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti delle autorità competenti.
2. Qualora la disciplina emanata non sia suscettibile di inserimento automatico, le Parti provvederanno a concordare nuove clausole contrattuali conseguenti a detti provvedimenti o condizioni.
3. Laddove le modifiche, obbligatorie e non, comportino una variazione dei termini economici del presente contratto, le Parti si impegnano ad incontrarsi senza indugio per rideterminare il Corrispettivo in buona fede e nel rispetto della sopravvenuta normativa.

Letto, confermato e sottoscritto.

La Spezia, [.]

ACAM CLIENTI

INTEGRA

Allegato 1 – Capitolato Specifico