

REPUBBLICA ITALIANA

COMUNE DI MILANO

Atti P.G. ....

GARA N. 72/2023 - CIG A030D9C1F7 - CUP B41B20001130001

CONTRATTO RELATIVO AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER – BACK OFFICE E FRONT OFFICE – DI SUPPORTO AGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI.

In Milano, l'anno «.....» (duemila.....) il giorno «.....» (...) del mese di «.....» presso la Residenza Comunale di Piazza della Scala 2, avanti a me, «.....», Segretario Generale del Comune di Milano, sono comparsi i Signori:

- «.....» nato a «.....» il «.....», il quale interviene al presente atto in qualità di Legale Rappresentante del Comune di Milano con sede legale in Piazza della Scala 2 e domicilio fiscale in Piazza della Scala 3, codice fiscale e partita I.V.A. 01199250158, quale Direttore dell'Area Gare Beni e Servizi;

- «.....» nato a «.....» il «.....», il quale interviene al presente atto nella sua qualità di «.....» della «Aggiudicataria» con sede legale e domicilio fiscale in «Indirizzo\_Aggiudicataria», «Cap\_e\_Città\_Aggiudicataria» («Provincia\_o\_Nazione\_Aggiudicataria») - codice fiscale n. «Codice\_Fiscale\_Aggiudicataria» e Partita I.V.A n. «Partita\_IVA\_Aggiudicataria» come da visura camerale della C.C.I.A.A. di «Provincia\_Estesa\_Aggiudicataria» acquisita in via telematica in data «.....» (*Eventuale, da inserire in caso di procura*) e come da

## ATTO IN DATA \_\_\_\_\_

procura del «.....» rep. n. «.....» e racc. n. «.....» del Dottor «.....» notaio in «.....» registrata a «.....» il «.....» allegata quale parte integrante al presente contratto, (*Eventuale, da inserire in caso di raggruppamento di imprese*) quale capogruppo dell'associazione temporanea di imprese con .....come di seguito meglio specificato.

Il firmatario dichiara di essere nella piena capacità giuridica e di agire e di non trovarsi nella condizione di incapacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione prevista dagli artt. 32 ter e 32 quater del Codice Penale nonché da qualsiasi altra norma.

I predetti componenti, della cui identità personale io Segretario Generale sono personalmente certo, rinunciano, d'accordo tra loro e con il mio consenso, all'assistenza dei testimoni e

### PREMETTONO CHE

- con deliberazione della Giunta Comunale n. 1925 in data 22/12/2022 state stabilite le linee generali di indirizzo sulle procedure di affidamento in materia di forniture e servizi;
- con determinazione dirigenziale n. 5575 del 27/06/2023 dell'Area Domiciliarità, così come integrata con determinazione dirigenziale n. 10744 del 20/11/2023, è stato deciso di procedere all'affidamento del servizio oggetto del presente contratto mediante espletamento di procedura aperta, con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa;
- la gara è stata preceduta, ai sensi di legge, dall'invio del bando alla G.U.U.E in data 29/11/2023 e dalla pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana in data 04/12/2023;

## ATTO IN DATA \_\_\_\_\_

- il «.....» è stata esperita la suddetta gara e, con determinazione dirigenziale n. «.....» dell'Area Gare Beni e Servizi in data «Data\_di\_Aggiudica», il servizio è stato aggiudicato a «Aggiudicataria» (*Eventuale, da inserire nel caso di raggruppamenti di imprese*) quale capogruppo dell'associazione temporanea di imprese con «.....» codice fiscale «.....» e partita I.V.A. n. «.....» con sede legale e domicilio fiscale in «.....» via «.....» come risulta dall'atto di associazione e mandato del «.....» Rep n. «.....» e Racc. n. «.....» del Dottor «.....» notaio in «.....» registrato a «.....» il «.....» (*Eventuale, da inserire in caso di unico partecipante*) unico partecipante;

- (*Eventuale, da inserire nel caso di consorzi*) il consorzio contraente ha dichiarato, in sede di gara, di concorrere per «.....». con sede legale in «.....» codice fiscale e partita I.V.A. «.....»;

- (*Eventuale, da inserire nel caso di avvalimento*) il contraente, in sede di gara, ha dichiarato di ricorrere ad avvalimento relativamente ai requisiti «.....» individuando quale operatore economico ausiliario «.....» con sede legale in «.....» codice fiscale e partita I.V.A. «.....»;

- (*Eventuale, da inserire nel caso di avvio prestazioni in pendenza di stipulazione*) al fine di «.....», ai sensi dell'art. 17 commi 8 e 9 del D.Lgs. 36/2023, ha dato avvio alle prestazioni contrattuali

## ATTO IN DATA \_\_\_\_\_

a far tempo dal «.....».

Nei confronti del contraente/Nei confronti delle società costituenti il raggruppamento/Nei confronti del consorzio contraente e dell'esecutore/delle esecutrici/Nei confronti del contraente e dell'ausiliaria sono stati espletati i seguenti controlli:

- in data «.....» è stata consultata la Banca Dati Nazionale Antimafia relativamente a «.....» e sono decorsi i termini di cui all'art. 92 comma 2 del D.Lgs. n. 159/2011 e s.m.i. senza che sia pervenuta risposta;

- *(Eventuale, in caso di messaggio in BDNA di particolare complessità)* in data «.....» è stata consultata la Banca Dati Nazionale Antimafia relativamente a «.....», da comunicazione pervenuta tramite la Banca Dati Nazionale Antimafia è emerso che le verifiche legate al rilascio dell'informazione antimafia sono di particolare complessità e sono decorsi gli ulteriori termini di cui all'art. 92 comma 2 del D.Lgs. 159/2011 e s.m.i. senza che sia stata rilasciata l'informazione richiesta;

- *(Eventuale, da inserire nel caso pervenga informazione antimafia)* sono stati esperiti gli adempimenti previsti dalla vigente normativa antimafia, come risulta dalla/e informazione/i antimafia liberatoria/e del «.....»;

- *(Eventuale, da inserire nel caso di inserimento dell'operatore nelle White List)* sono stati esperiti gli adempimenti previsti dalla vigente normativa antimafia, ai sensi dell'art. 52 bis della L. 190/2012, in quanto l'operatore economico risulta iscritto all'elenco di cui all'art. 52 della L. 190/2012 (White List) della Prefettura di «.....» dal

## ATTO IN DATA \_\_\_\_\_

«.....»;

- è stata verificata l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94, 95 e 98 del D.Lgs. n. 36/2023, e la sussistenza dei requisiti di capacità economica e finanziaria e dei requisiti di capacità tecnica e professionale di cui all'art. 100 – comma 1 – del citato decreto;
- *(Eventuale, da inserire in caso di società di cui all'art. 1 del DPCM 187/91)* l'operatore economico contraente ha/l'operatore economico esecutore del servizio ha/le componenti dell'ATI hanno presentato le dichiarazioni relative alla propria composizione societaria, ai sensi degli artt. 1 e 4 del D.P.C.M. n. 187/91;
- *(Eventuale, da inserire nel caso in cui è stata presentata una sola offerta)* si è provveduto alle pubblicazioni dei risultati della gara, così come previsto dalle disposizioni vigenti;
- *(Eventuale, da inserire nel caso in cui siano state presentate più offerte)* si è provveduto alle pubblicazioni dei risultati della gara ed alle comunicazioni ai concorrenti, così come previsto dalle disposizioni vigenti;
- si è adempiuto a quanto previsto dall'art. 26 – comma 3 bis – della Legge n. 488/99.

Ritenuta la premessa parte integrante e sostanziale del presente contratto, fra il COMUNE DI MILANO e «AGGIUDICATARIA» come sopra rappresentati,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

### **Art. 1 (Oggetto)**

Il COMUNE DI MILANO affida a «AGGIUDICATARIA» *(Eventuale, da inserire nel caso di raggruppamenti di imprese)* quale capogruppo

## **ATTO IN DATA\_\_\_\_\_**

dell'associazione temporanea di imprese indicata in premessa che accetta, il servizio di Contact Center – Front Office e Back Office – per il supporto all'erogazione degli interventi di Sostegno al Reddito e Titoli Sociali gestiti dall'Area Domiciliarità della Direzione Welfare e Salute del Comune di Milano, così come meglio definito nelle disposizioni del Capitolato speciale d'appalto.

### **Art. 2 (Importo)**

Il corrispettivo complessivo del servizio è di € «.....»  
(.....)» oltre I.V.A., derivante dall'applicazione del ribasso del «.....»%, offerto in sede di gara, sull'importo a base d'appalto di € 426.053,30 (quattrocentoventiseimilacinquantatre/30)» oltre I.V.A..

### **Art. 3 (Revisione prezzi)**

La revisione periodica del prezzo viene operata, a partire dalla seconda annualità, sulla base di un'istruttoria condotta dal dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie pubblicati, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di

**ATTO IN DATA**\_\_\_\_\_

comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale.

**Art. 4 (Modalità di espletamento del servizio)**

Le caratteristiche e la qualità, le condizioni e le modalità di esecuzione del servizio sono quelle stabilite, oltre che nel presente contratto, nell'offerta presentata in sede di gara e nel Capitolato speciale d'appalto, che l'operatore economico contraente dichiara di conoscere in ogni parte e di accettare.

**Art. 5 (Tempi di esecuzione e penali)**

*(Eventuale, da inserire nel caso di servizio attivato in pendenza di stipula)* Il servizio oggetto del presente contratto viene svolto a decorrere dal..... per 24 mesi.

*(Eventuale, da inserire nel caso di servizio attivato in data successiva alla stipula)* Il servizio oggetto del presente contratto ha durata di 24 mesi a decorrere dall'invio/ricezione della comunicazione di avvio delle prestazioni.

Per quanto riguarda i tempi di esecuzione del servizio si applicano le disposizioni contenute nel Capitolato speciale d'appalto e nell'offerta presentata in sede di gara.

Per quanto concerne le penali riferite all'inadempimento delle obbligazioni contrattuali e/o al ritardo nell'esecuzione delle stesse, si applicano le disposizioni del Capitolato speciale d'appalto ed in particolare quelle previste dall'art. 3.6 dello stesso.

**Art. 6 (Pagamenti)**

Il pagamento del corrispettivo contrattuale di cui all'art. 2 sarà effettuato secondo quanto previsto dall'art. 4.3 del Capitolato speciale

## ATTO IN DATA \_\_\_\_\_

d'appalto.

Per l'entità dell'anticipazione si rinvia a quanto previsto dall'art. 125 comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

Sull'ammontare dei pagamenti verrà trattenuto lo 0,50% a garanzia dell'adempimento degli obblighi di cui all'art. 11 - comma 6 - del D.Lgs. 36/2023.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 09/10/2002 n. 231, come modificato dal D.Lgs. 09/11/2012 n. 192.

### **Art. 7 (Cauzione definitiva)**

A garanzia della regolare esecuzione del presente contratto l'operatore economico contraente ha prestato la cauzione di € ..... (.....) mediante fidejussione assicurativa/bancaria n. «.....» rilasciata il «.....» da «.....» depositata in atti del Comune di Milano.

*(Eventuale, da inserire nel caso che l'aggiudicatario sia in possesso di quanto previsto dall'art. 106 c. 8 del D.Lgs. 36/2023)*

L'importo della suddetta garanzia risulta ridotto ai sensi dell'art. 106 – comma 8 – del D.Lgs. 36/2023, in quanto il contraente risulta /il contraente e le associate risultano in possesso della Certificazione di Qualità conforme alle norme della serie «.....» in corso di validità e depositata agli atti del Comune di Milano. *(in alternativa)* in quanto il contraente non risulta essere grande impresa /il contraente e le associate non risultano essere grandi imprese.

### **Art. 8 (Subappalto)**



**ATTO IN DATA**\_\_\_\_\_

E' vietato il subappalto in quanto l'operatore economico, in sede di gara, ha dichiarato che non intende subappaltare parte del contratto a terzi.  
*(Eventuale, da inserire nel caso di subappalto)*

E' consentito il subappalto del servizio oggetto del presente contratto in base a termini e modalità previsti nella richiesta presentata in sede di gara e nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente.

In particolare il subappalto verrà autorizzato solo in presenza delle condizioni e dei presupposti stabiliti dall'art. 119 del D.Lgs 36/2023.

**Art. 9 (Cessione)**

E' vietata, a pena di nullità, la cessione anche parziale del contratto.

Per quanto riguarda le modificazioni soggettive che comportino cessioni di aziende e atti di trasformazione, fusione e scissione relative all'operatore economico contraente si applicano le disposizioni di cui all'art. 120 del D. Lgs. 36/2023.

**Art. 10 (Modifica assetti proprietari)**

*(Eventuale, da inserire nel caso di impresa singola o di raggruppamento di imprese)* L'operatore economico contraente è tenuto/  
L'operatore economico contraente e l'associata sono tenuti in vigenza di contratto, a comunicare tempestivamente all'Amministrazione comunale ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

*(Eventuale, da inserire in caso di società di cui all'art. 1 del DPCM 187/91)* L'operatore economico contraente ha l'obbligo/L'operatore economico contraente e l'associata hanno l'obbligo, in vigenza di contratto, di comunicare all'Amministrazione Comunale le eventuali variazioni della

## **ATTO IN DATA\_\_\_\_\_**

propria composizione societaria di entità superiore al 2% rispetto a quanto comunicato, ai sensi degli artt. 1 e 4 del D.P.C.M. n. 187/91.

*(Eventuale, da inserire nel caso di consorzi)* Il consorzio contraente e l'esecutore del servizio sono tenuti in vigenza di contratto, a comunicare tempestivamente all'Amministrazione comunale ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

*(Eventuale, da inserire in caso di consorzi di cui all'art. 1 del DPCM 187/91)* Il consorzio contraente e l'operatore economico esecutore hanno l'obbligo, in vigenza di contratto, di comunicare all'Amministrazione Comunale le eventuali variazioni della propria composizione societaria di entità superiore al 2% rispetto a quanto comunicato, ai sensi degli artt. 1 e 4 del D.P.C.M. n. 187/91.

### **Art. 11 (Documenti facenti parte integrante del contratto)**

Sono parte integrante del contratto e si intendono qui esplicitamente richiamati benché non allegati:

1. il Capitolato speciale d'appalto e relativo allegato;
2. la Relazione tecnico illustrativa;
3. la Stima economica del servizio;
4. il Quadro economico del servizio.

Il contraente dichiara di aver già siglato i documenti sopraindicati.

5. L'atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali - art. 28 GDPR - all'atto della formale acquisizione da parte del Comune.

### **Art. 12 (Osservanza di leggi e regolamenti)**

**ATTO IN DATA**\_\_\_\_\_

Per ogni altra prescrizione non esplicitamente citata nel presente contratto si fa rinvio alle leggi e regolamenti in vigore e alle clausole del Capitolato speciale d'appalto che qui si intendono tutte richiamate.

**Art. 13 (Conoscenza di norme e assunzione obblighi di tracciabilità)**

La sottoscrizione del contratto equivale, da parte dell'operatore economico contraente, a dichiarazione di perfetta conoscenza e di incondizionata accettazione di tutte le norme vigenti in materia di affidamento di servizi, nonché della vigente normativa antimafia.

Il contraente (*oppure nel caso di A.T.I. o consorzio*) e l'associata/l'esecutore del servizio si assume/si assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010, nonché di tutti gli ulteriori obblighi derivanti dalla medesima legge e successive modifiche e integrazioni.

**Art. 14 (Risoluzione, esecuzione in danno, responsabilità)**

Per quanto concerne la disciplina della risoluzione del contratto per inadempimento, dell'esecuzione in danno e della responsabilità per danno si rinvia agli artt. 6.2, 6.3 e 6.5 del Capitolato speciale d'appalto.

**Art. 15 (Clausola risolutiva espressa)**

Il presente contratto verrà risolto di diritto e con effetto immediato:

- nel caso in cui le transazioni finanziarie relative al medesimo siano eseguite senza l'utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 - comma 8 - Legge 13/8/2010 n. 136;
- nel caso in cui l'operatore economico contraente, ai sensi del DPR 62/2013, non osservi e non faccia osservare ai propri dipendenti e

## **ATTO IN DATA\_\_\_\_\_**

collaboratori il codice di comportamento adottato dal Comune di Milano con deliberazione di Giunta Comunale n. 1369/2021;

- *(Eventuale nel caso non sia pervenuta risposta dalla Prefettura)* nel caso in cui dovessero pervenire dalla Prefettura di ..... informazioni con esito negativo, così come previsto dall'art. 92 commi 2, 3 e 4 del D.Lgs. 159/2011.

### **Art. 16 (Attivazione convenzione in vigenza di contratto)**

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del presente contratto e in vigenza dello stesso, siano rese disponibili da CONSIP, dall'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA), dal Centro Aggregatore della Città Metropolitana di Milano e dal Centro Aggregatore della Provincia di Brescia convenzioni ai sensi dell'art. 26 comma 1 della L. 488/1999 per il servizio oggetto del presente contratto e i parametri di tali convenzioni risultino più favorevoli per l'Amministrazione rispetto a quelli del presente contratto, l'Amministrazione chiederà al contraente di adeguarsi a predetti parametri.

Nel caso in cui il contraente non dovesse acconsentire alla modifica delle condizioni economiche al fine di rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della L. 488/1999, l'Amministrazione, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto, previa formale comunicazione al contraente con preavviso non inferiore a venti giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

### **Art. 17 (Clausole Vessatorie)**

**ATTO IN DATA** \_\_\_\_\_

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile l'operatore economico contraente dichiara di approvare espressamente e specificatamente le disposizioni di cui agli artt. 3.5, 4.1 e 6.4 del Capitolato speciale d'appalto.

**Art. 18 (Spese contrattuali)**

Tutte le spese e diritti del presente atto, inerenti e conseguenti, ivi comprese le imposte e le tasse relative fino alla sua completa esecuzione, sono a carico del contraente.

Per la sottoscrizione del presente contratto l'operatore economico contraente ha provveduto al pagamento di € «.....»  
(...../.....) così suddivisi:

- € 200,00 (duecento/00) per imposta di registro;
- € «.....» (...../.....) per diritti di segreteria;
- € «.....» (...../.....) per l'assolvimento dell'imposta di bollo

**Art. 19 (Soluzione delle controversie)**

Eventuali controversie relative al presente contratto, o comunque allo stesso anche indirettamente connesse, saranno definite dall'Autorità Giudiziaria del foro di Milano.

**Art. 20 (Informativa sulla segnalazione di comportamenti illeciti)**

L'operatore economico contraente è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dal D.Lgs. 24/2023, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione

**ATTO IN DATA\_\_\_\_\_**

Trasparente, voce “segnala gli illeciti”). Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dalla legge.

Analoga disposizione dovrà essere inserita nei subappalti e subcontratti afferenti all’esecuzione del presente contratto.

L’ottemperanza ai superiori adempimenti dovrà essere documentata dall’operatore economico alla Stazione Appaltante entro 15 giorni dalla stipulazione del presente contratto o da quella dei contratti di cui al precedente comma.

Io Segretario Generale del Comune di Milano dichiaro di aver dato lettura del presente contratto e delle clausole di cui agli artt. 15 e 17 che il contraente approva espressamente e specificatamente.

E richiesto io, Segretario Generale del Comune di Milano, ho ricevuto il presente atto, redatto da persona di mia fiducia, che, previa lettura, le parti dichiarano in tutto pienamente conformi alla loro volontà e sottoscrivono con me, per ultimo.

Scritto su pagine ---- (---) e righe ----- (---) di quest’ultima.

Contratto firmato digitalmente ex art. 18 comma 1 del D.Lgs. 36/2023 da:

«.....»	per il COMUNE DI MILANO
«.....»	per il CONTRAENTE
«.....»	SEGRETARIO GENERALE