CONTRATTO DI APPALTO

SERVIZI DI FRONT OFFICE TELEFONICO E TELEMATICO, RELAZIONI CON IL PUBBLICO, GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E SERVIZI AMMINISTRATIVI PER IL VITTORIANO E PALAZZO VENEZIA PER N. 12 MESI

CIG: BDA8BB42FA

TRA

il **Vittoriano e Palazzo Venezia**, con sede in Piazza San Marco 49 - 00186 Roma, C.F. 96477020588, nella persona della Direttrice Dott.ssa Edith Gabrielli (di seguito anche "Stazione Appaltante" o "Istituto" o "Ente Committente")

E

Consorzio Stabile Eternity S.c.a.r.l., con sede legale in Via Antonio Ciamarra n. 259, 00173-Roma, partita IVA 16249681004, pec: consorziostabileeternity@legalmail.it, in persona del legale rappresentante *pro tempore,* Fallica Gabriella (di seguito anche "Appaltatore" o "Affidatario")

(di seguito congiuntamente anche dette le "Parti")

PREMESSO CHE

- la complessità e l'articolazione delle attività istituzionali del Vittoriano e Palazzo Venezia, unitamente alla pluralità delle interlocuzioni con l'utenza, i soggetti istituzionali e gli operatori economici esterni, richiedono di assicurare la continuità e la regolarità dei servizi di front office telefonico e telematico, delle relazioni con il pubblico, della gestione dei flussi documentali e delle attività amministrative di supporto;
- i predetti servizi sono funzionali all'ordinato svolgimento delle attività dell'Istituto e comprendono la gestione delle richieste dell'utenza pervenute per telefono e mediante posta elettronica e il relativo riscontro attraverso i medesimi canali, la gestione delle comunicazioni e della corrispondenza, il supporto alla gestione documentale e agli adempimenti amministrativi, nonché l'assistenza organizzativa connessa agli impegni istituzionali;
- si rende altresì necessario assicurare il raccordo operativo e informativo tra gli uffici dell'Istituto e i soggetti esterni coinvolti nelle attività istituzionali, mediante la tempestiva circolazione delle informazioni, la corretta trasmissione delle comunicazioni e il supporto all'aggiornamento e alla gestione operativa degli strumenti e dei canali istituzionali di competenza;
- in considerazione delle esigenze funzionali sopra rappresentate e delle risorse di personale disponibili, si è reso necessario ricorrere all'acquisizione esterna dei predetti servizi di supporto, al fine di assicurare continuità, tempestività e regolarità nella gestione delle interlocuzioni telefoniche e telematiche con l'utenza, dei flussi documentali e delle attività amministrative e organizzative dell'Istituto;

- è stato quindi richiesto un preventivo al Consorzio Stabile Eternity S.c.a.r.l., operatore economico specializzato, in possesso di pregresse esperienze idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- con nota acquisita al prot. 3803 del 26 ottobre 2026, il Consorzio Stabile Eternity S.c.a.r.l. ha inviato all'Istituto il proprio preventivo per l'esecuzione delle prestazioni di cui sopra;

Tutto ciò premesso e formante parte integrante del presente contratto le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1 - Oggetto del contratto

L'Istituto affida all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, l'appalto per i servizi di front office telefonico e telematico, relazioni con il pubblico, gestione dei flussi documentali e servizi amministrativi per il Vittoriano e Palazzo Venezia per n. 12 mesi. L'Appaltatore si impegna all'esecuzione delle prestazioni di cui sopra alle condizioni del presente contratto, della richiesta di preventivo e del preventivo tecnico acquisito agli atti d'ufficio con prot. n. 3803 del 26 ottobre 2026, assumendosi la responsabilità per un corretto, esaustivo e completo svolgimento dell'appalto.

L'Appaltatore è responsabile dell'esecuzione a perfetta regola d'arte delle prestazioni contrattuali e dell'assolvimento degli obblighi che derivano, direttamente o indirettamente, dal contratto, dagli artt. 1655 e ss. c.c., e dalla normativa vigente, ivi inclusi quelli imposti dalla regolamentazione tecnica e dalle norme vigenti, essendo i relativi oneri e rischi compresi e compensati nel Corrispettivo.

Le prestazioni rese dall'Appaltatore dovranno essere svolte nel pieno rispetto delle prescrizioni vigenti anche in tema di sicurezza, a proprio rischio, con mezzi e attrezzature tecniche adeguate e con personale e/o collaboratori adeguatamente istruiti.

Articolo 2 – Disposizioni regolatrici del contratto

L'appalto viene concesso dall'Ente committente ed accettato dall'affidatario sotto l'osservanza piena ed assoluta delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità dedotti e risultanti dal presente contratto e dai seguenti documenti che le parti dichiarano di conoscere ed accettare integralmente e che, benché non materialmente allegati, si richiamano a formarne parte integrante:

- la richiesta di preventivo prot. n. 3730 del21 ottobre 2026;
- il preventivo acquisito agli atti d'ufficio con prot. n. 3848 del 30 ottobre 2026.

Tutti i suddetti documenti, visionati dalle parti ed integralmente accettati, rimangono depositati in atti e sono parte integrante del presente contratto, anche se a questo materialmente non allegati.

Per tutto quanto non espressamente previsto nella documentazione sopra esposta e nel D. Lgs. n. 36/2023, alla stipula del presente contratto si applicano le disposizioni del codice civile.

Articolo 3 – Ammontare dell'appalto

Il corrispettivo dovuto dall'Ente Committente all'affidatario, per il pieno e perfetto adempimento del contratto, è fissato in euro 106.777.22 (centoseimilasettecentosettantasette/22), oltre IVA pari a euro 23.490,99

(ventitremilaquattrocentonovanta/99) per un impegno complessivo dell'Amministrazione pari a euro 130.268,21 (centotrentamiladuecentosessantotto/21), come da preventivo del 30 ottobre 2026 acquisito agli atti dell'Istituto con prot. n. 3848.

Articolo 4 – Durata - tempo utile per l'ultimazione della prestazione – sospensione dell'esecuzione del contratto

Il presente contratto ha durata di dodici (12) mesi, decorrenti dal verbale di avvio del servizio a cura del Committente.

Alla scadenza il contratto cesserà automaticamente i propri effetti, senza necessità di disdetta o comunicazione tra le Parti.

Resta salva la facoltà dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia di richiedere all'Appaltatore, nelle more dell'individuazione del nuovo contraente e ai sensi della normativa vigente, la prosecuzione delle prestazioni alle medesime condizioni contrattuali per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di affidamento del nuovo servizio.

Articolo 5 – Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire i servizi oggetto del presente contratto con la massima diligenza, continuità, correttezza e tempestività mediante una propria organizzazione imprenditoriale e attraverso un gruppo di operatori in possesso delle competenze necessarie, il cui dimensionamento non potrà essere inferiore a n. 2 unità, ferma restando l'autonomia dell'Appaltatore nella selezione, nell'organizzazione, nella turnazione e nel coordinamento delle risorse impiegate.

Il personale impiegato nell'appalto è soggetto al potere direttivo, organizzativo, di controllo e disciplinare dell'Appaltatore.

L'Appaltatore individua un responsabile del servizio, che costituisce l'unico referente dell'Amministrazione per le comunicazioni operative concernenti l'esecuzione dell'appalto.

In relazione all'appalto di specie il responsabile del servizio individuato dall'appaltatore è Concezio De Luca.

Le richieste dell'Amministrazione sono formulate nei confronti del responsabile del servizio, il quale provvede alla relativa organizzazione interna.

Nell'ambito dell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore dovrà garantire, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) la gestione delle attività di front office telefonico e telematico, assicurando la ricezione, la registrazione, lo smistamento e il riscontro delle richieste provenienti dall'utenza dell'Istituto;

b) l'assistenza e l'interazione con il pubblico attraverso i canali istituzionali indicati dall'Amministrazione, ivi compresi telefono, posta elettronica ordinaria, posta elettronica certificata e ulteriori strumenti di comunicazione eventualmente utilizzati dall'Istituto;

c) il supporto alle relazioni istituzionali mediante interlocuzione operativa con Ministeri, uffici pubblici, enti territoriali, istituti culturali, soggetti istituzionali, operatori economici, professionisti, fornitori e ulteriori soggetti che intrattengano rapporti con l'Istituto;

d) il supporto organizzativo alle attività della Direzione, inclusa la gestione dell'agenda, la programmazione di appuntamenti, riunioni, incontri istituzionali e attività connesse, secondo le indicazioni impartite dall'Amministrazione attraverso il responsabile del servizio dell'Appaltatore;

e) il supporto alla gestione della corrispondenza, della documentazione amministrativa e dei flussi documentali, compresa l'archiviazione, la classificazione, il monitoraggio e la trasmissione di documenti e comunicazioni secondo le procedure interne dell'Istituto;
f) il supporto alle attività amministrative ordinarie degli uffici mediante predisposizione di bozze, raccolta e organizzazione di dati e informazioni, aggiornamento di archivi e strumenti condivisi, nonché ogni ulteriore attività di segreteria amministrativa richiesta dall'Amministrazione;
g) il raccordo operativo tra gli uffici dell'Istituto e i soggetti esterni coinvolti nelle attività istituzionali, curando la corretta circolazione delle informazioni e la tempestiva trasmissione delle comunicazioni;
h) il rispetto delle procedure organizzative del VIVE e delle ulteriori indicazioni operative fornite dall'Istituto nel corso dell'esecuzione dell'appalto;
i) la garanzia della riservatezza delle informazioni e dei dati trattati nello svolgimento del servizio, con divieto di diffusione o utilizzo degli stessi per finalità diverse da quelle strettamente connesse all'esecuzione del contratto;
l) L'Appaltatore garantisce la copertura del servizio nella fascia oraria ordinaria compresa tra le ore 8:30 e le ore 18:00, assicurando la continuità e gli standard di servizio indicati nel presente contratto e nei relativi allegati. La distribuzione dei turni, delle presenze, delle ferie e delle sostituzioni è rimessa all'Appaltatore, che ne risponde nei confronti dell'Istituto tramite il responsabile del servizio.
In relazione a particolari esigenze istituzionali, eventi, riunioni o attività straordinarie dell'Istituto, l'Amministrazione potrà richiedere una rimodulazione dell'orario di svolgimento del servizio, in tal caso l'Appaltatore provvede alla conseguente organizzazione delle risorse nel rispetto della normativa in materia di lavoro e del monte ore complessivo eventualmente previsto.
L'Appaltatore si impegna inoltre a garantire la continuità del servizio per tutta la durata contrattuale, provvedendo senza ritardo alla sostituzione del personale eventualmente assente o non idoneo allo svolgimento delle attività affidate, con risorse aventi requisiti professionali equivalenti.

Articolo 6 – Divieto di cessione del contratto
Il presente contratto non può essere ceduto, pena la nullità dell'atto di cessione, come disposto dall'articolo 119 co. 1 secondo periodo del D.Lgs. 36/2023.

Articolo 7 - Subappalto
L'appaltatore, all'atto dell'offerta, ha dichiarato di non subappaltare alcuna prestazione.

Articolo 8 - Penali
In caso di inadempimenti dell'Appaltatore (non dipendenti da forza maggiore o caso fortuito):

- Per ogni giorno naturale di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali entro i termini concordati con la Stazione Appaltante secondo le prescrizioni di cui all'art. 4, sarà applicata una penale pari all'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale;

- Per ogni difformità rilevata nella corretta e conforme esecuzione delle prestazioni contrattuali, sarà applicata una penale pari all'1,5 per mille dell'importo netto contrattuale.

Costituiscono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, difformità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali:
a) la mancata copertura del servizio nella fascia oraria prevista dal contratto;
b) l'assenza del personale incaricato senza tempestiva sostituzione con risorse aventi qualificazione equivalente;
c) il mancato rispetto delle disposizioni organizzative impartite dall'Istituto o dal Direttore dell'esecuzione del contratto;
d) il ritardo o l'omessa gestione delle comunicazioni istituzionali, telefoniche o telematiche, affidate all'Appaltatore;
e) il mancato supporto alle attività di segreteria, gestione documentale e amministrativa richieste nell'ambito del servizio;
f) ogni ulteriore comportamento o omissione che determini un disservizio nei confronti dell'utenza o pregiudichi il regolare funzionamento degli uffici dell'Istituto.
Qualora l'ammontare delle penali applicate ecceda il limite del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale, la Stazione Appaltante avrà l'insindacabile facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nonché di procedere in danno dell'Appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dall'Ente stesso.
Gli inadempimenti contrattuali che possono dar luogo all'applicazione delle penali saranno contestati dalla Stazione Appaltante all'Appaltatore tramite P.E.C. (posta elettronica certificata). In tal caso, l'Appaltatore deve comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni alla Stazione Appaltante nel termine massimo di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano ritenute accoglibili, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, ovvero non vi sia stata risposta nel termine sopra indicato, la Stazione Appaltante potrà applicare all'Appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
La Stazione Appaltante potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo o ragione.
La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonereranno in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento delle penali stesse.
Fermo restando quanto sopra, l'applicazione delle suddette penali non precluderà il diritto della Stazione Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

Articolo 9 – Sicurezza sul lavoro

L'Appaltatore si impegna al pieno rispetto delle disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., nonché di ogni altra normativa vigente applicabile.

L'Appaltatore garantisce che il personale impiegato nell'esecuzione del servizio sia adeguatamente formato, informato e addestrato in relazione alle mansioni svolte e sia in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente.
L'Appaltatore è tenuto ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori le disposizioni di sicurezza, i regolamenti interni e le procedure vigenti presso le sedi dell'Istituto Vittoriano e Palazzo Venezia.
Le Parti si impegnano a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività oggetto dell'appalto e a coordinare i rispettivi interventi di protezione e prevenzione, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008.
Resta inteso che l'Appaltatore è esclusivamente responsabile della sicurezza dei propri lavoratori e dell'adozione delle misure di prevenzione e protezione relative ai rischi specifici della propria attività, manlevando la Stazione Appaltante da ogni responsabilità derivante da eventuali inadempimenti.
L'Appaltatore si impegna altresì a comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante qualsiasi situazione che possa comportare rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori o di terzi nello svolgimento delle attività contrattuali.

Articolo 10 – Manleva. Responsabilità.
L'Appaltatore è tenuto a risarcire i danni arrecati alla Stazione Appaltante, in dipendenza dell'esecuzione delle attività previste dal presente Contratto, ed è in ogni caso direttamente responsabile di tutti i danni ed inconvenienti di qualsiasi natura che si dovessero verificare tanto alle persone ed alle cose della Stazione Appaltante, quanto a terzi, nel corso dell'esecuzione del servizio, qualunque ne sia la causa purché imputabile a fatto, omissione, negligenza o inadempimento dell'Appaltatore o del personale dallo stesso impiegato, rimanendo inteso che, in caso di sinistri o infortuni riconducibili alla propria attività, esso dovrà provvedere al completo risarcimento dei danni, senza diritto ad alcun compenso aggiuntivo, obbligandosi altresì a sollevare e tenere indenne la Stazione Appaltante da ogni pretesa risarcitoria avanzata da terzi.
L'Appaltatore, dunque, si obbliga espressamente a manlevare la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità alla quale quest'ultima dovesse andare incontro in conseguenza di fatti, atti od omissioni imputabili all'Appaltatore medesimo o al personale da esso impiegato nell'esecuzione dell'appalto. Conseguentemente, l'Appaltatore si accolla l'obbligo di risarcire ogni e qualsiasi danno cagionato alla Stazione Appaltante in relazione all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
In caso di danno subito dall'Istituto, quest'ultimo formulerà una contestazione a mezzo PEC degli addebiti rivolti all'Appaltatore, con una stima economica del danno, ove determinabile. L'Appaltatore potrà presentare eventuali controdeduzioni entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della contestazione. Decorso tale termine, ovvero qualora le controdeduzioni non siano ritenute fondate, la Stazione Appaltante potrà richiedere il risarcimento dovuto nei termini indicati nella contestazione e compensare i relativi crediti con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo o ragione.
Resta in ogni caso impregiudicato il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Articolo 11 – Garanzie e Polizze assicurative

In applicazione delle prescrizioni di cui all'art. 53, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023, a fronte delle specifiche qualità soggettive dell'Appaltatore e della sua comprovata affidabilità, non è richiesta la garanzia definitiva.

L'Appaltatore dichiara di essere munito di una polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso i prestatori di lavoro (RCT/RCO) a copertura dei danni a persone o cose derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali, giusta polizza n. 48951888 rilasciata da HELVETIA COMPAGNIA SVIZZERA DI ASSICURAZIONI SA in data 02/08/2022 – APPENDICE INCREMENTO MASSIMALI ASSICURATI IL 14/06/2023 con i seguenti massimali: € 2.500.000,00 (RCT E RCO)

Copia della polizza e delle relative quietanze attestanti il pagamento del premio dovranno essere prodotte all'Istituto prima dell'avvio del servizio e mantenute aggiornate per l'intera durata contrattuale.

Tale copertura deve essere operante e pienamente efficace prima dell'inizio di qualsiasi attività contrattuale, a decorrere dalla data di avvio del servizio e sino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

L'interruzione, l'annullamento o il mancato rinnovo delle polizze assicurative di cui al presente articolo costituiscono inadempimento grave e legittimano il Committente a risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

Articolo 12 – Varianti

Il Committente potrà richiedere all'Appaltatore, durante lo svolgimento dell'Appalto, l'esecuzione di varianti in corso di esecuzione nei limiti e con le modalità di cui all'art. 120 del D.Lgs. 36/2023 senza diritto per l'Appaltatore ad alcun compenso, indennizzo od indennità aggiuntiva oltre alla modifica del corrispettivo sulla base delle maggiori o minori attività previste nella variante.

Articolo 13 – Tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 L. n. 136/2010

Ai sensi dell'articolo 3 della legge n. 136/2010 l'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei movimenti finanziari relativi alla presente commessa, i quali devono essere registrati sui conti correnti bancari o postali dedicati ed effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, pena la risoluzione di diritto del presente contratto ex articolo 1456 c.c.

Ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3 della sopra menzionata legge si dichiara che il conto corrente dedicato è il seguente:

[redacted]

L'affidatario dichiara i seguenti dati identificativi dei soggetti (persone fisiche), che per il medesimo saranno delegati ad operare sui conti correnti dedicati:

Fallica Gabriella.

Questo c/c deve essere indicato sulla fattura e può essere cambiato, sostituito o integrato soltanto in caso di forza maggiore.

Le fatture devono essere trasmesse esclusivamente con modalità elettronica secondo le regole ed i tracciati previsti dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 55 del 3 aprile 2013 e le indicazioni operative presenti sul sito www.fatturapa.gov.it.

Le fatture dovranno essere corredate con il codice CIG e CUP, il capitolo di spesa, il conto dedicato per l'effettuazione del pagamento nei modelli di fattura che saranno forniti dall'Istituto, ed inoltrate in forma elettronica.
Il Codice Univoco Ufficio per la fatturazione elettronica è il seguente: SY6NCD
In mancanza dei suddetti requisiti non si potrà procedere al pagamento.
L'affidatario si obbliga altresì ad inserire nei contratti derivati sottoscritti con i subappaltatori e/o subcontraenti la clausola sulla tracciabilità dei pagamenti e a dare immediata comunicazione all'ente committente delle notizie dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/ subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Articolo 14 – Normativa e disposizioni di riferimento
Per quanto non previsto o non richiamato nel presente contratto e dalla richiamata documentazione si fa espresso riferimento alle disposizioni contenute nel Codice dei contratti approvato con D.lgs. n. 36/2023, nonché nei suoi Allegati, nonché a tutte le leggi e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici.
Per tutto quanto non espressamente previsto nel D. Lgs. n. 36/2023, alla stipula del presente contratto si applicano le disposizioni del codice civile.

Articolo 15 – Dichiarazione anti-*pantouflage*
Con riferimento del presente contratto, l'affidatario dichiara:

- di non trovarsi in alcuna ipotesi di incompatibilità o di conflitto di interessi per l'espletamento dell'incarico ai sensi delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 16 ter, d.lgs. n. 165/2001, di non aver concluso contratti o conferito incarichi a dipendenti dell'Istituto il cui rapporto di lavoro è terminato da meno di tre anni e che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dell'affidatario stesso per conto dell'Istituto;
- il possesso dei requisiti di ordine generale nonché di ordine speciale di cui al D. Lgs. n. 36/2023 con specifico riferimento alla natura oggetto dell'incarico;
- l'insussistenza di cause di incompatibilità e di esclusione a contrattare con la pubblica amministrazione;
- di ritenere il compenso indicato all'art. 3 pienamente remunerativo di tutti gli oneri previsti nel presente contratto;
- di disporre delle risorse e delle capacità organizzative adeguate all'esecuzione di tutte le attività professionali previste nel presente contratto.

Articolo 16 - Risoluzione del contratto
Ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Committente potrà dichiarare risolto di diritto il presente contratto qualora l'Appaltatore commetta un grave inadempimento, tale da compromettere la continuità, la regolarità o la qualità essenziale del servizio di front office.
Costituiscono, in particolare, gravi inadempimenti:

- l'applicazione delle penali in misura superiore al limite del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale;

- il mancato possesso da parte dell'Appaltatore dei requisiti di ordine generale, ai sensi degli artt. 94, 95 e 98 del D.Lgs. 36/2023;
- l'interruzione o la mancata garanzia della continuità del servizio;
- la mancata copertura del presidio negli orari, nei giorni o con il numero minimo di addetti previsti;
- la mancata sostituzione tempestiva del personale assente;
- l'impiego di personale privo dei requisiti o della formazione richiesta;
- la grave o reiterata violazione delle procedure operative e degli standard qualitativi;
- la grave violazione degli obblighi di riservatezza, protezione dei dati o sicurezza delle informazioni;
- il ricorso a subappalto o a terzi;
- il mancato adempimento, entro il termine assegnato, a una contestazione relativa a un disservizio grave.

Il Committente potrà avvalersi della presente clausola mediante comunicazione scritta, trasmessa via PEC, contenente l'indicazione dell'inadempimento contestato. La risoluzione produrrà effetto dal momento in cui tale dichiarazione perverrà all'Appaltatore, secondo quanto previsto dall'art. 1456 c.c.

Restano salvi il diritto del Committente al risarcimento dei danni, all'applicazione delle eventuali penali e al rimborso dei costi sostenuti per garantire la continuità del servizio.

Trovano altresì applicazione l'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 e all'art. 10 dell'Allegato II.14 del D.lgs. 36/2023, nonché gli articoli 1453 e ss. del Codice Civile.

Articolo 17 - Recesso dal contratto

Si applicano i disposti dell'art. 123 e dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

Articolo 18 – Controversie e foro competente

Tutte le controversie tra l'Ente committente e l'affidatario derivanti dall'esecuzione del contratto saranno deferite al foro competente di Roma.

Articolo 19 – Trattamento dei dati personali

L'Affidatario sarà nominato, ex art. 28 Regolamento Europeo 679/16, Responsabile del trattamento dei dati personali, utilizzati per lo svolgimento dell'affidamento del servizio descritto in oggetto così come meglio specificato in apposito atto di nomina.

L'affidatario dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui agli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

Tutta la documentazione e le informazioni di carattere tecnico e metodologico, fornite dalle parti, dovranno essere considerate riservate. Esse non potranno essere utilizzate, per scopi diversi da quelli previsti nel presente contratto, senza una preventiva autorizzazione scritta dal soggetto che le ha fornite.

Articolo 20 – Allegati al contratto

Formano parte integrante e sostanziale del presente contratto tutti i documenti ivi richiamati, anche se non materialmente allegati allo stesso.

Luogo, data_____

Per l'affidatario gabriella fallica Firmato digitalmente da gabriella fallica Data: 2026.11.10 17:27:47 +01'00'

(sottoscritto con firma digitale)

Luogo, data_____

Per l'Ente committente: Firmato digitalmente da **EDITH GABRIELLI** O = MINISTERO DELLA CULTURA C = IT

(sottoscritto con firma digitale)