

Contratto di appalto
Servizi di help desk a supporto degli operatori coinvolti
nella piattaforma "MAKE" di Visit Tuscany
CIG: B78AC55A4F

*

Fondazione Sistema Toscana, con sede legale a Firenze, in via Duca d'Aosta n. 9, codice fiscale e partita IVA n. 05468660484, in persona del suo Direttore, Francesco Palumbo, nato a Roma il 3 agosto 1966, codice fiscale PLMFNC66M03H501V, domiciliato per la carica presso la sede della Fondazione medesima (di seguito denominata per brevità anche soltanto **"Committente"** o **"FST"**);

e

Aedeka S.r.l., con Sede legale a Pisa, in via Umberto Forti n. 6, codice fiscale e partita IVA n. 02243820509, in persona del Legale rappresentante, il signor Claudio Prandoni, [...], domiciliato per la carica presso la sede della Società (di seguito denominata anche soltanto **"Affidatario"** od **"Operatore economico"**);

congiuntamente indicate anche solo come **"Parti"**,
convengono quanto segue

Art. 1 – Ruoli di RUP e DEC presso la Committente

1. Il ruolo di Responsabile Unico del Progetto (RUP) è assunto dalla Responsabile dell'Area Comunicazione, Costanza Giovannini (recapito e-mail: c.giovannini@fst.it);
2. Il ruolo di Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) è assunto da Stefano Cannas (recapito e-mail: s.cannas@fst.it).
3. Il ruolo di Responsabile della fase di affidamento è assunto da Cecilia Gennai, Responsabile dell'Ufficio Acquisti e Gare.

Art. 2 – Oggetto dell'appalto di servizi

1. L'appalto ha per oggetto i servizi di help desk a supporto degli operatori coinvolti nella piattaforma "MAKE" di Visit Tuscany, articolato nelle seguenti attività:
 - gestione supporto telefonico (tramite numero verde) e via mail per il corretto utilizzo della piattaforma;
 - revisione qualitativa, supporto all'editing, editing di contenuti della tipologia "Offerte", in italiano e in inglese, inseriti dagli utenti ovvero supporto/gestione della relazione via telefono e via mail per l'ideazione e l'inserimento di contenuti efficaci e coerenti con lo stile editoriale di vistuscany.com nel suo complesso (in particolare testi e foto).

Art. 3 - Modalità di esecuzione dell'appalto

1. I contenuti degli obblighi reciproci per le Parti, discendenti dal presente appalto per l'erogazione dei servizi sopra descritti, sono indicati in questo stesso contratto e, per quanto qui non espressamente disposto, nelle norme di legge e di regolamento in questo documento richiamate o a questo comunque pertinenti.
2. Le Parti, dopo la stipula del presente contratto, possono stringere eventuali accordi di dettaglio circa le modalità di adempimento dell'incarico e la fissazione di termini perentori per l'esecuzione di determinate prestazioni. Quando tali accordi siano redatti in forma scritta e non rechino contenuti in contrasto con il presente contratto devono considerarsi parte integrante di quest'ultimo e aventi la medesima efficacia obbligatoria.
3. Il Direttore dell'esecuzione del Contratto controlla e supervisiona le attività richieste nel presente appalto. Il DEC può, per i compiti di verifica e coordinamento, delegare il personale interno di FST o professionisti comunque affidatari di incarichi conferiti da FST.

4. L’Affidatario deve attenersi alle indicazioni fornite dal Direttore dell’esecuzione del Contratto (o dal personale da quest’ultimo delegato). La mancata osservanza di tali indicazioni, nella realizzazione degli interventi, da parte dell’Affidatario costituisce inadempimento e genera la relativa responsabilità.
5. Al termine del contratto il DEC predisporrà il Certificato di regolare esecuzione, che consentirà l’emissione della fattura a saldo del corrispettivo previsto.

Art. 4 – Durata del contratto

1. Il contratto acquista efficacia nel momento in cui è sottoscritto da ambo le Parti e la conserva sino al termine finale per la sua esecuzione, fissato nel giorno 31 dicembre 2025.
2. Qualora la Committente determini l’affidamento della nuova gara di futura apertura per servizi medesimi o affini a quelli oggetto del presente contratto in data antecedente al 31 dicembre 2025, il presente contratto è da intendersi risolto, previa comunicazione tempestiva da parte della stessa Committente.
3. Nel caso di risoluzione di cui al punto precedente sarà corrisposto all’Affidatario unicamente l’importo dovuto per le prestazioni correttamente eseguite nel periodo di vigenza del presente contratto.

Art. 5 - Corrispettivo

1. Le Parti convengono che il corrispettivo riconosciuto all’Affidatario sia pari ad un massimo di € 17.000,00 (diciassettemila/00) oltre IVA e altri oneri qualora dovuti.
2. FST corrisponderà all’Affidatario esclusivamente l’importo dovuto per le prestazioni effettivamente richieste dalla Committente e svolte dall’Affidatario, applicando i prezzi a giornata indicati al punto successivo.
3. Nel prospetto seguente sono dettagliati gli importi a giornata a seconda del tipo di attività:

Servizio	Importo a giornata
HELP DESK	104,00 € (centoquattro/00) oltre iva
REVISIONE	128,00 € (centoventotto/00) oltre iva

4. Nella concorde determinazione del corrispettivo, come sopra descritta, deve ritenersi compreso il compenso per ogni prestazione rientrante nel presente appalto affidato e pertanto null’altro sarà dovuto al riguardo, espressamente rinunciando l’Affidatario a qualsiasi altra pretesa.
5. Nelle modalità di esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto non sono ravvisabili rischi da interferenze per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario predisporre “Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze” – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all’art. 41 comma 14 del Codice.

Art. 6 – Responsabilità derivanti dall’esecuzione del contratto, applicazione delle penali e risoluzione

1. FST contesterà all’Affidatario per iscritto a mezzo PEC la condotta morosa ed eventuali osservazioni sugli inadempimenti rilevati nel corso dell’esecuzione del contratto in caso di:
 - prestazioni svolte in maniera difforme da quanto richiesto dal DEC;
 - ritardo nell’esecuzione delle prestazioni rispetto ai termini indicati dal DEC;
 - indisponibilità ingiustificata o irreperibilità accertata dell’Affidatario, nel corso dell’esecuzione del contratto.
2. L’Affidatario, in relazione alle contestazioni mosse, è tenuto a fornire giustificazioni scritte entro 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.
3. Qualora l’Affidatario non presenti nel termine stabilito le proprie giustificazioni o queste siano ritenute non adeguate, FST potrà applicare:
 - in caso di prestazioni svolte in maniera difforme da quanto richiesto dal DEC, una penale di € 50,00 per ogni inadempimento riscontrato;

- in caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni e di indisponibilità ingiustificata o irreperibilità accertata dell'Esecutore, una penale di importo compreso tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto del contratto (da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo) per ogni giorno di ritardo.
- 4. Il computo giornaliero della penalità applicabile per il ritardo avrà decorso a partire dalla scadenza del termine entro il quale l'Affidatario avrebbe dovuto adempiere. L'ammontare della penale per l'inesatto adempimento sarà determinato dalla Committente in ragione del numero dei giorni (o dei fatti episodici) in cui la condotta dell'Affidatario non sia stata rispettosa delle previsioni imposte dal contratto o delle indicazioni del DEC.
- 5. Le penali, determinate nel loro ammontare dalla Committente all'esito del contraddittorio descritto nei commi 1, 2 e 3 del presente articolo, saranno applicate detraendone l'importo dalle somme dovute da FST all'Affidatario stesso in occasione dei pagamenti successivi al verificarsi dei fatti che hanno dato origine all'irrogazione delle penali medesime.
- 6. In tutti i casi sopra descritti, ove perduri l'inadempimento, FST - nella persona del Direttore dell'esecuzione del contratto - procederà a inviare una formale diffida all'Esecutore, ai sensi dell'art. 1454 del codice civile e nel rispetto dell'art. 122 del Codice, assegnando allo stesso un congruo termine per l'adempimento, scaduto il quale sarà facoltà della Committente risolvere il contratto.
- 7. Le penali applicate non possono superare complessivamente il 10% dell'importo netto contrattuale, pena la risoluzione del contratto in danno dell'Affidatario.
- 8. Qualora l'ammontare cumulativo delle penali applicate all'Esecutore complessivamente considerate, raggiunga un importo pari o superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo complessivo del contratto, l'Affidatario sarà ritenuto gravemente inadempiente e il contratto potrà essere risolto di diritto.
- 9. È fatta salva la facoltà per la Committente di chiedere il risarcimento del danno arrecato dall'inadempimento.
- 10. In ogni caso è fatto salvo a favore di FST il diritto al risarcimento per il maggior danno che sopravanzi il valore delle penali irrogate. Sono e restano a carico dell'Esecutore tutte le conseguenze (anche verso terzi) che dovessero derivare dal suo inadempimento, e/o inesatto adempimento, e/o ritardo nell'esecuzione.
- 11. L'applicazione delle penali non solleva l'Affidatario dalle responsabilità civili e penali a suo carico.
- 12. In forza della compensazione automatica, FST dispone della facoltà di trattenere (all'esito del contraddittorio più sopra descritto nei commi 1, 2 e 3 del presente articolo) tutte le somme che riterrà che le spettino in ragione dell'applicazione di penali, anche nel caso in cui l'Esecutore le contesti e anche nelle more del giudizio, ove la contestazione avvenga in sede giudiziale, fino all'eventuale decisione anche giudiziale, definitiva.

Art. 7 – Sospensione del contratto, recesso e opzioni

- 1. La Committente si riserva di imporre unilateralmente all'Affidatario la sospensione dell'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto, applicandosi le previsioni contenute all'art. 121 del Codice.
- 2. È espressamente escluso il tacito rinnovo.
- 3. È vietata la cessione totale o parziale del contratto.
- 4. La facoltà di recedere dal contratto da parte della Committente è riconosciuta e disciplinata dall'art. 123 del Codice. È fatto divieto all'Affidatario di recedere dal presente contratto di appalto.

Art. 8 – Garanzia definitiva

- 1. Ai sensi dell'articolo 53 comma 4 del Codice, l'Esecutore per la sottoscrizione del contratto ha costituito garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'articolo 106 dello stesso Codice, pari al 5 per cento dell'importo del Contratto.

Art. 9 - Obblighi di riservatezza

1. L’Affidatario si impegna, per sé e i suoi collaboratori (se vi sono), a mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relativi alla Committente di cui venga a conoscenza, a qualsiasi titolo, in relazione all’esecuzione del presente incarico.

Art. 10 - Trattamento dei dati personali nell’esecuzione del Contratto di appalto e obblighi dell’Affidatario

1. Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 aggiornato nei contenuti a seguito dell’adozione, il 25 maggio 2018, del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale Protezione Dati, in seguito anche "GDPR"), e in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività previste dal presente Contratto di appalto, l’Aggiudicatario si impegna altresì ad adottare le necessarie misure di sicurezza e ogni misura idonea a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga in conformità alla legge sulla privacy e per l’effetto manleva la Committente da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole dovesse subire in relazione a pretese fatte valere al riguardo da chicchessia se queste derivano dall’inosservanza degli obblighi previsti in capo all’Aggiudicatario e delle istruzioni fornite dalla Committente ai sensi dell’art.28 del GDPR.
2. Ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, Fondazione Sistema Toscana in qualità di Responsabile del trattamento sulla base degli Accordi di Data Protection tra Regione Toscana (Titolare del trattamento) e Fondazione Sistema Toscana (Responsabile del Trattamento), nomina l’Affidatario Sub-Responsabile del trattamento. Tale nomina ha validità per il tempo necessario a eseguire i servizi affidatigli in esecuzione del presente Contratto di appalto e si considera revocata al completamento dell’erogazione dei servizi medesimi e, in ogni caso, qualora venga comunque meno il rapporto con il Responsabile.
3. Le finalità del trattamento sono esclusivamente quelle riconducibili all’espletamento delle attività previste dal presente Contratto.
4. Nell’esercizio delle proprie funzioni, il Sub-Responsabile si impegna ad adempiere a tutti gli obblighi, le attività e le prescrizioni indicati nel Regolamento UE sopracitato e a conformarsi prontamente alle eventuali sopravvenute modifiche normative in materia di trattamento dei dati personali. Tenuto conto della natura, dell’oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Sub-Responsabile deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all’art. 32 del Regolamento UE.
5. Per l’esecuzione di specifiche attività di trattamento l’Affidatario può ricorrere a nominare un altro sub-Responsabile solo dietro espresso consenso del Responsabile del trattamento. Qualora il sub-Responsabile nominato dall’Affidatario ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, l’Affidatario conserva nei confronti di FST l’intera responsabilità.
6. Il sub-Responsabile deve assistere il Responsabile del Trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l’esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il sub-Responsabile, quest’ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Responsabile, supportando quest’ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
7. Il sub-Responsabile deve comunicare al Responsabile il nome ed i dati del proprio “Responsabile della protezione dei dati”, qualora, in ragione dell’attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all’articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali dell’Affidatario/sub-Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati di FST.
8. Al termine dell’esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto di appalto, il Sub-Responsabile su richiesta del Responsabile si impegna a:
 - a. restituire al Responsabile del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati;
 - b. distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l’adempimento di tale operazione.

9. Il sub-Responsabile si impegna ad attuare quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008 e ss. mm. e ii. recante “Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema”.
10. Nel caso in cui il Sub-Responsabile agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Responsabile oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli “interessati”. In tal caso, il Responsabile potrà risolvere il contratto, salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 11 - Trattamento dei dati personali dell’Affidatario

1. Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il d.lgs. 30 giugno 2003, n.196 aggiornato nei contenuti a seguito dell’adozione, il 25 maggio 2018, del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale Protezione Dati), la Committente informa l’Affidatario che:
 - a. i suoi dati saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle su scritte normative e di tutti gli obblighi previsti da leggi o regolamenti e saranno conservati in archivi di tipo magnetico e cartaceo;
 - b. l’Affidatario può esercitare, in merito al trattamento, i diritti di cui all’art. 15 del Regolamento UE 2016/679.

Art. 12 - Obbligo di rispettare il Codice Etico e i principi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (ex D.Lgs. 231/01). Manleva

1. L’Affidatario è a conoscenza del fatto che FST ha adottato e attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e ss., munito dei relativi allegati: Codice Etico e Sistema Disciplinare. L’Affidatario dichiara di aver preso visione di tali allegati dal profilo web di questa Committente e dichiara altresì di averli compresi.
2. L’Affidatario aderisce ai principi ispiratori del succitato Codice etico e si impegna ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.Lgs. 231/01 e ss. mm. e ii.
3. L’Affidatario si impegna altresì a far rispettare agli eventuali suoi collaboratori tutti i principi contenuti nel Codice etico di FST nonché le disposizioni previste dal D.Lgs. 231/2001. La violazione dei sopra scritti principi e delle norme della sopracitata legislazione costituisce un’ipotesi di grave inadempimento contrattuale.
4. L’Affidatario manleva fin d’ora FST per eventuali sanzioni o danni che dovessero derivare a quest’ultima quale conseguenza della violazione del Codice etico di FST e delle previsioni del D.Lgs. 231/01 da parte della stessa Affidatario o dei suoi collaboratori, se vi sono.

Art. 13 - Clausola risolutiva espressa

1. Qualora l’Affidatario o i suoi collaboratori, se vi sono, violino i precetti citati nell’articolo precedente, e/o qualora l’Affidatario o i suoi collaboratori commettano uno dei reati indicati dal d.lgs. 231/2001, FST può risolvere il presente Contratto con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. o PEC. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione. La Committente potrà inoltre agire per il risarcimento di eventuali danni patiti o patienti.
2. Il presente contratto dovrà intendersi risolto nel caso in cui – all’esito dei controlli svolti dalla Committente - l’Affidatario risulti incorrere in uno dei motivi di esclusione elencati requisiti di cui all’art.94 e ss. del Codice.

Art. 14 - Sicurezza e obblighi dell’Affidatario

1. Tutte le operazioni previste in questo Contratto devono essere svolte nel pieno rispetto delle norme vigenti, comprese quelle contenute nel decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Art. 15 - Modalità e cadenza di emissione delle fatture

1. Per l'emissione e il saldo delle fatture l'Affidatario e la Committente si impegnano ad attenersi alle indicazioni che seguono:
 - Fondazione Sistema Toscana è soggetta agli obblighi e agli adempimenti inerenti alla fatturazione elettronica. Pertanto, le fatture devono essere inviate tramite canale telematico, usando il **codice univoco M5UXCR1**; è richiesta anche la preventiva trasmissione di una "copia di cortesia" delle medesime fatture in formato pdf, esclusivamente al RUP Costanza Giovannini (c.giovannini@fst.it), al DEC Stefano Cannas (s.cannas@fst.it) e all'Amministrazione (amministrazione@fst.it);
 - Fondazione Sistema Toscana non è soggetta agli obblighi – né ai relativi adempimenti – inerenti allo *split payment*;
 - L'operatore economico emetterà fattura con cadenza bimestrale a fronte di SAL, da sottoporre alla validazione del Direttore dell'esecuzione del contratto.
 - Le fatture dovranno essere intestate a:
Fondazione Sistema Toscana
Via Duca d'Aosta, 9 - 50129 Firenze
Partita IVA e codice fiscale 05468660484
 - Tali documenti dovranno riportare nel campo descrittivo il generico oggetto del contratto e i codici indicati sotto:
Servizi di help desk a supporto degli operatori coinvolti nella piattaforma "MAKE" di Visit Tuscany
CIG: B78AC55A4F
Codice Commessa: PROG/87
 - Il saldo del corrispettivo avverrà con bonifico entro 30 gg d.f.f.m., previa verifica della regolarità contributiva dell'Affidatario da parte di FST presso i competenti Enti previdenziali.

Art. 16 – Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

1. Con la dichiarazione rilasciata ai sensi dell'art. 3 della legge 10 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, l'Affidatario ha indicato il codice IBAN del conto corrente bancario o postale dedicato su cui transiteranno tutti i movimenti relativi al versamento del corrispettivo per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente affidamento e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto corrente dedicato. Il CIG attribuito dall'ANAC al presente affidamento è: B78AC55A4F.
2. In caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti consentiti dalla legge idonei a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari, il contratto è risolto di diritto.

Art. 17 – Oneri tributari e spese contrattuali

1. Il presente contratto è soggetto alle disposizioni del d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, per quanto concerne l'IVA, al d.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, per quanto concerne l'imposta di registro, e al d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642 e all'Allegato I.4, Tabella A del Codice, per l'imposta di bollo.
2. L'IVA è a carico di FST. Il presente contratto è esente da registrazione ai sensi dell'articolo 6 del summenzionato d.P.R. n. 131/1986 e ss.mm. e ii., salvo che in caso d'uso. L'imposta di registro (in caso d'uso) e ogni altra spesa connessa alla stipula e all'esecuzione del contratto, escluse le spese legali, sono a carico dell'Affidatario.

Art. 18 – Foro competente e clausole finali

1. Ogni controversia relativa al presente contratto sarà di esclusiva competenza del Foro di Firenze.
2. Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si fa riferimento alla Direttiva n. 2014/24/UE, al già citato d.Lgs. 36/2023, alla L.R.T. n. 38/07, al Regolamento di esecuzione della L.R.T. n. 38/07 approvato con D.P.G.R. n. 30/R del 27 maggio 2008, alle altre disposizioni in vigore, in esso richiamate o comunque pertinenti per materia.

Firmato digitalmente dalle Parti



■ ■ ■ fondazione
sistema toscana

www.fondazionesistematoscana.it

Per **Aedeka S.r.l.**
Il Legale Rappresentante

Per **Fondazione Sistema Toscana**
Il Direttore

Sede Legale
Via Duca d'Aosta, 9 – 50129
Firenze
Tel. +39 055 2719012
Fax +39 055 489308

Unità Operativa
Via San Gallo, 25 – 50129 Firenze
Tel. +39 055 2719011
Fax +39 055 2719070

P.IVA – C.F. 05468660484