



SERVIZIO LOGISTICO

Capitolato speciale d'appalto  
per il servizio in loco di assistenza tecnica alle attività  
conferenziali e seminariali dell'Istituto Universitario  
Europeo incluso la fornitura in acquisto o noleggio delle  
relative attrezzature e apparecchiature tecniche.

---

ANNO 2010



## **INDICE**

### **TITOLO I - INDICAZIONI GENERALI SULL'APPALTO**

Art.1 – Definizioni	pag. 5
Art.2 – Oggetto dell'appalto	pag. 5
Art.3 – Durata dell'appalto	pag. 5
Art.4 – Importo presunto dell'appalto	pag. 5
Art.5 – Sedi di svolgimento del servizio	pag. 6

### **TITOLO II - CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

Art.6 – Servizio di presidio ed assistenza tecnica	pag. 7
Art.7 – Noleggio apparecchiature e supporto tecnico supplementare	pag. 9
Art.8 – Fornitura di attrezzature ed apparecchiature	pag. 9
Art.9 – Esecuzione della fornitura	pag. 10
Art.10 – Garanzia e modalità di manutenzione	pag. 10
Art.11 – Resi per merce non conforme	pag. 11
Art.12 – Disposizioni generali riguardanti il personale	pag. 11

### **TITOLO III – OBBLIGHI E ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Art.13 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa	pag. 13
Art.14 – Responsabile del servizio	pag. 14

### **TITOLO IV - VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO E PENALITÀ**

Art.15 – Valutazione del livello di servizio e penalità	pag. 14
Art.16 – Inadempienze e penalità	pag. 15

### **TITOLO V – NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE**

Art.17 – Privacy sui dati e sulle informazioni	pag. 15
Art.18 – Brevetti e diritti d'autore	pag. 16

### **TITOLO VI - NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

Art.19 – Disposizioni in materia di sicurezza	pag. 16
---	---------

### **TITOLO VII - PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Art.20 – Fatturazione	pag. 16
Art.21 – Revisione periodica del prezzo	pag. 17

### **TITOLO VIII - ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI**

Art.22 – Stipulazione del contratto	pag. 17
Art.23 – Rinuncia all'aggiudicazione	pag. 17

Art.24 – Recesso da parte della Stazione appaltante	pag. 17
Art.25 – Disdetta del contratto da parte dell'Impresa	pag 17
Art.26 – Diffida ad adempiere - Risoluzione di diritto del contratto	pag. 18
Art.27 – Altri casi di risoluzione del contratto	pag. 18
Art.28 – Deposito cauzionale	pag 18
Art.29 – Polizze assicurative	pag. 19
Art.30 – Subappalto e cessione del contratto	pag 19

## **TITOLO IX – NORME FINALI**

Art.31 – Spese contrattuali	pag. 20
Art.32 – Mediazione	pag. 20
Art.33 – Arbitrato	pag. 20
Art.34 – Trattamento dei dati personali	pag. 20
Art.35 – Norma di rinvio	pag. 21
Art.36 – Responsabile del procedimento	pag. 21

## **TITOLO I**

### **INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

#### **Articolo 1 – Definizioni**

Per “Impresa” s'intende l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale viene affidato il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (C.S.A.).

Per “Stazione appaltante” e “Committente” s'intende l'Istituto Universitario Europeo che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

#### **Articolo 2 – Oggetto dell'appalto**

Il presente Capitolato ha per oggetto la disciplina del servizio di assistenza tecnica, continuo ed in loco per le attività conferenziali e seminariali dell'Istituto Universitario Europeo. Tali manifestazioni avranno luogo nella varie sale dislocate nelle molteplici sedi dell'Istituto come meglio descritte nell'allegato 1. All'Impresa, potrà essere richiesto oltre alla presenza del tecnico fisso di presidio, anche l'assistenza e se necessario la fornitura in noleggio del materiale occorrente per più eventi che si potranno svolgere contemporaneamente nell'arco della stessa giornata ed in più sedi.

In considerazione dell'alto grado di evoluzione tecnologica e di mercato dei dispositivi multimediali, l'Impresa dovrà garantire, nel periodo di validità del contratto, l'aggiornamento nel caso di sviluppi tecnologici (hardware e software), sia dei prodotti di proprietà della Stazione appaltante che di quelli offerti. I requisiti minimi e le tipologie delle apparecchiature multimediali in dotazione all'Istituto, sono indicate nell'allegato 1.

#### **Articolo 3 – Durata dell'appalto**

L'appalto disciplinato dal presente capitolato, ad eccezione di quanto disciplinato ai successivi articoli 24, e 27, ha la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di aggiudicazione.

Qualora allo scadere del termine naturale previsto dal contratto, la Stazione appaltante non avesse ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, l'Impresa sarà obbligata ad una sua continuazione per un periodo non superiore ai 6 (sei) mesi, alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.

È previsto un periodo di prova di 6 (sei) mesi, entro il quale la Committente può procedere, con motivazione, alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

#### **Articolo 4 – Importo presunto dell'appalto.**

Il valore annuo presunto dell'appalto, incluso il costo del tecnico di presidio è stimato in €60.000,00 Iva esclusa.

Detta stima è basata sulla media degli eventi che hanno avuto luogo nel corso del precedente appalto ed è da considerarsi puramente indicativa e valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo

presunto dell'appalto e non impegna la Committente al raggiungimento dell'importo complessivo di cui sopra. Per tale motivo nulla avrà a pretendere l'aggiudicatario oltre il pagamento dei servizi prestati ai prezzi ed alle condizioni pattuite.

### **Articolo 5 – Sedi di svolgimento del servizio**

*Nella lista sottostante e nell'allegato 1, sono riportate le sedi dell'Istituto Universitario Europeo dotate di sale conferenze dove si svolgono le varie attività seminariali e conferenziali previste.*

*L'Impresa dovrà impegnarsi a garantire il servizio oggetto dell'appalto anche nelle future ed eventuali sale che potranno essere istituite nel corso di validità dell'appalto.*

- **Badia Fiesolana**, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
  - Teatro
  - Sala del Capitolo
  - Salone degli Affreschi
  - Emeroteca
  - Sala della Colonna
  - Sala Rossa
  - Sale seminario 2, 3 e 4
  - Mansarda 1 e Multimedia
  - P.C.R.
  - Sala corsi Biblioteca
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
  - Sala seminario
  - Sala corsi
- **Villa Malafrasca**, Via Boccaccio, 151 - 50133 Firenze
  - Sala seminario
- **Villa Schifanoia**, Via Boccaccio, 121 - 50133 Firenze
  - Sala Europa
  - Sala Belvedere
  - Sala delle Bandiere
  - Sala Triaria
  - Cappella
- **Villa San Paolo**, Via della Piazzola, 43 - 50133 Firenze
  - Sala seminario
  - Sala Padri
- **Convento di San Domenico**, Via delle Fontanelle, 19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
  - Sala seminario
- **Villa la Fonte**, Via delle Fontanelle, 10 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
  - Sala Conferenze
  - Sale A e B
  - Sala seminario
- **Villa Salviati**, Via Salviati, 7 – 50133 Firenze – apertura prevista anno 2011
  - È prevista la realizzazione di n. 4 sale per conferenze

## **TITOLO II**

### **CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

#### **Articolo 6 – Servizio di presidio ed assistenza tecnica**

L'Impresa dovrà garantire un servizio di presidio giornaliero di un tecnico specializzato dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30 nei giorni di apertura dell'Istituto (vedere allegato 4). Al tecnico potrà essere richiesto di prestare la propria opera anche in orari e giorni diversi da quelli previsti nel calendario ufficiale.

Il tecnico, dovrà essere dotato di un telefono palmare in modo da essere sempre reperibile durante il servizio ed avere la possibilità di interagire con la casella di posta elettronica anche fuori dall'ufficio.

La Stazione appaltante mette a disposizione per il personale di presidio, un locale/ufficio ubicato presso la sede della Badia Fiesolana dotato di personal computer e telefono.

Di seguito vengono elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo una serie di compiti affidati al tecnico di presidio:

- ✓ Utilizzo della piattaforma web denominata Events tramite la quale gli utenti inseriscono la propria prenotazione delle sale descrivendo il tipo di servizio richiesto (seminari, videoconferenza, difesa di tesi, workshop, ecc..) e le attrezzature necessarie.  
Il tecnico prende visione il giorno precedente degli eventi programmati per il giorno successivo ed attenendosi alle richieste degli utenti, predispone con il dovuto anticipo, tutti gli apparecchi necessari alla realizzazione dell'evento e ne verifica il funzionamento.  
Talvolta, può succedere che alcuni eventi siano richiesti per mail o per telefono ed in questo caso previa valutazione del referente dell'Istituto, il tecnico di presidio inserisce la richiesta negli impegni programmati per la normale gestione.
- ✓ Interfaccia con l'utenza e con il referente dell'Istituto tramite telefono e la posta elettronica.
- ✓ Provvede ad istruire i vari assistenti di portineria sull'uso dell'apparecchiature multimediali, affinché siano in grado di effettuare una prima assistenza all'utenza in caso di problemi.
- ✓ Effettua il primo intervento di assistenza in caso di malfunzionamenti alle apparecchiature in dotazione delle varie sale e se necessario coordina la richiesta di intervento di un tecnico esterno come disciplinato dal successivo articolo 10. Nel caso in cui non sia possibile ripristinare la funzionalità dell'apparecchiatura entro la giornata successiva alla richiesta d'intervento, provvede a richiedere ed a installare un bene simile a quello oggetto della riparazione.
- ✓ Esegue la manutenzione di tutte le apparecchiature in dotazione alla Stazione appaltante incluso gli aggiornamenti tecnici.
- ✓ Sotto la supervisione del servizio informatico dell'Istituto, provvede ad effettuare gli aggiornamenti sui computer portatili in dotazione alle sale ed a verificarne il funzionamento.
- ✓ Provvede a disinstallare, smontare, ed a risistemare tutte le apparecchiature e tutti i componenti (inclusi i cavi) di una o più sale, qualora vi sia un cambio di destinazione d'uso o di trasferimento ad altra sede.

- ✓ In caso di eventi per i quali è necessario ricorrere all'aiuto di tecnici esterni, provvede a richiedere il preventivo previa valutazione delle apparecchiature da integrare a quelle già presenti.
- ✓ Su richiesta della Stazione appaltante deve produrre mensilmente una rendicontazione dell'attività svolta, evidenziando per ogni evento: il luogo di esecuzione, la data ed ora di inizio, la data ed ora di fine e la descrizione dettagliata delle attività svolte.

Il suddetto tecnico, dovrà avere il seguente profilo professionale:

- Conoscenze specifiche nella gestione e sul funzionamento delle apparecchiature audio e video presenti all'interno dell'Istituto, con particolare attenzione all'utilizzo di apparati di traduzione simultanea digitali BOSCH-DCN ed ai sistemi di videoproiezione incluso con l'ausilio di Skype.
- Conoscenza tecnica basilare per gli interventi di prima manutenzione sulle apparecchiature multimediali in dotazione alla Stazione appaltante (sostituzione lampada, pulizia filtro, ecc..).
- Capacità di organizzare autonomamente videoconferenze ed audioconferenze secondo le indicazioni fornite dal servizio informatico dell'Istituto e se necessario anche con controparte straniera, e se richiesto, con servizio Bridge.
- Conoscenza approfondita nel settore informatico, sia hardware (gestione e configurazione periferiche esterne, tipo scanner, stampanti, memorie removibili, ecc..) che software (manutenzione dei sistemi operativi, conoscenza dei più comuni programmi utilizzati per la gestione multimediale delle attività congressuali).
- Buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta, anche per la gestione degli aspetti tecnici delle proprie mansioni.
- Esperienza specifica nel settore di almeno 5 (cinque) anni.
- Automunito

Gli interventi effettuati in relazione alle suddette attività, non potranno dare luogo ad alcun addebito, nemmeno per oneri indiretti o riflessi o per diritti di chiamata, a carico della Stazione appaltante.

Il personale addetto al presidio, dovrà essere munito di tessera indicante la denominazione della ditta aggiudicataria da cui dipende ed essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

Al fine di verificare il rispetto delle ore previste, al tecnico di presidio potrà essere richiesto di effettuare la timbratura elettronica all'inizio e alla fine di ogni giornata lavorativa attraverso gli orologi marcatempo ubicati presso le varie sedi della Committente.

L'Impresa, è consapevole fin da ora che il calendario di attività e festività della Committente può differire da quello nazionale italiano e pertanto si impegna fin da adesso al rispetto di tale calendario, che per l'anno 2010 viene allegato al presente Capitolato.

La Stazione appaltante, si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale di presidio qualora esso non risponda alle caratteristiche sia tecniche che professionali.



Per la suddetta prestazione l'Impresa dovrà formulare una offerta di costo annuo complessivo e l'indicazione dettagliata del costo delle ore straordinarie e festive che potranno essere eventualmente richieste (vedere allegato 2).

### **Articolo 7 – Noleggio apparecchiature e supporto tecnico supplementare**

L'Istituto in occasione di particolari eventi, può richiedere o il semplice noleggio delle apparecchiature multimediali ad integrazione di quelle già esistenti oppure l'allestimento completo del servizio con la gestione di tutte le sue fasi per esempio:

- Studio preliminare delle necessità legate all'evento per valutare in base al tipo di locale prescelto, quali apparecchiature fornire in aggiunta a quelle in dotazione alla Stazione appaltante. L'Impresa dovrà fornire un elenco quotato delle apparecchiature ritenute necessarie.
- Corretta collocazione del materiale necessario e relativo interfacciamento ad eventuali altre tecnologie multimediali già presenti. Mezz'ora prima dell'inizio dell'evento, l'Impresa dovrà effettuare un test di prova alla presenza del referente della Stazione appaltante o alla persona designata da quest'ultimo.
- Qualora richiesto, l'eventuale supporto tecnico all'evento da parte di un tecnico qualificato per tutta la durata dello stesso per l'assistenza in sala.
- Al termine dell'evento, l'Impresa dovrà provvedere allo smontaggio del materiale fornito ed al ripristino delle originali condizioni delle sale.

L'impresa deve poter far fronte alla gestione ed al noleggio di apparecchiature per più eventi contemporanei, dislocati in più sedi ed in giorni ed orari diversi da quelli consueti.

### **Articolo 8 – Fornitura di attrezzature ed apparecchiature**

L'Istituto, nell'ottica di potenziamento delle proprie sale conferenze e seminario, prevede di acquistare nel corso del contratto, apparecchiature nuove a completamento delle attrezzature esistenti e/o materiale d'uso per l'ordinaria manutenzione.

Le apparecchiature fornite sono soggette a garanzia di almeno 24 (ventiquattro) mesi dalla data di "Regolarità della fornitura" (ovvero per il maggior periodo indicato nell'offerta).

La Regolarità della fornitura, verrà attestata dalla firma apposta dal referente della Stazione appaltante, sul buono di lavoro redatto dagli addetti al montaggio previa verifica di funzionamento e della completa rispondenza di quanto consegnato e messo in opera.

Il collaudo e la dichiarazione di assunzione in carico da parte della Stazione appaltante, non esonera l'Impresa dal rispondere di eventuali difetti, non emersi nell'ambito delle predette operazioni che dovranno essere prontamente eliminati salvo l'applicazioni delle penalità previste.

Nella fornitura si intendono inclusi e remunerati i seguenti servizi:

- Installazione e addestramento di base all'uso dell'apparecchiatura al personale interessato.

- Se necessaria la configurazione dell'apparato ai fini di renderlo interoperabile con l'infrastruttura della Stazione appaltante.
- Al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature fornite, l'Impresa si impegna a rendere utilizzabili in modo gratuito tutti quegli aggiornamenti tecnici che nel corso di validità del contratto saranno resi disponibili sul mercato.

### Articolo 9 – Esecuzione della fornitura

Nell'eseguire la fornitura, l'Impresa dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie affinché gli utenti subiscano il minor disagio possibile ed allo stesso tempo arrecando il minimo intralcio allo svolgimento delle attività dell'Istituto.

Nell'eventualità che circostanze speciali impedissero temporaneamente l'utile prosecuzione del montaggio del materiale fornito o ne ostacolassero la esecuzione a perfetta regola d'arte, la Stazione appaltante, potrà disporre la sospensione del montaggio stesso nonché il deposito temporaneo della merce in appositi locali salvo ordinare la ripresa non appena cessate le cause che hanno determinato il provvedimento.

L'Impresa è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti ed in quelle che verranno emanate nel corso di validità del contratto e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, nella lettera d'invito ed in tutti gli allegati di gara, pena la risoluzione di diritto del contratto stesso.

Qualora, per l'allestimento di un evento, venga riscontrato un obiettivo ritardo dell'Impresa, la Stazione appaltante per una sollecita ultimazione dei lavori, potrà richiedere prestazioni straordinarie anche notturne e festive, senza che ciò modifichi il prezzo stabilito o dia luogo a compensi straordinari di alcun genere.

Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve rendersi disponibile al montaggio e relativo collaudo anche in tempi diversi a quelli di consegna.

L'Impresa si obbliga a consentire alla Stazione appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

### Articolo 10 – Garanzia e modalità di manutenzione

L'impresa dovrà garantire il perfetto funzionamento degli apparati forniti e conseguentemente fornire il servizio di assistenza e manutenzione gratuita per un periodo minimo di 24 (ventiquattro) mesi (ovvero per il maggior periodo indicato nell'offerta) a decorrere dalla "Regolarità della fornitura" così come definita nel precedente articolo 8.

La manutenzione ed assistenza tecnica anche quella successiva al periodo di garanzia dovrà comprendere:

- **manutenzione correttiva**, che consiste nella riparazione dei guasti che dovessero verificarsi e nell'esecuzione delle relative prove e controlli che si renderanno necessari in seguito allo spostamento dell'apparecchiatura in un diverso locale.

Gli interventi correttivi, verranno effettuati dietro richiesta elettronica o tramite fax dal personale incaricato agli indirizzi comunicati dall'Impresa in sede di gara.

- **L'effettuazione delle modifiche e dei miglioramenti tecnici** che saranno resi disponibili in modo gratuito dal soggetto aggiudicatario e dallo stesso predisposti al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature.

Nel caso in cui il tecnico di presidio non sia in grado di risolvere il problema, l'intervento del personale specializzato dell'impresa dovrà essere garantito entro le **4 (quattro)** ore lavorative dalla richiesta di assistenza.

L'impresa, in caso di necessità, dovrà provvedere senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante a scalare il problema a livelli superiori fino alla casa costruttrice per l'hardware o sviluppatrice per il software.

Il problema dovrà essere risolto in ogni caso entro la giornata successiva alla richiesta d'intervento. Nel caso in cui ciò non sia possibile, l'Impresa dovrà provvedere ad installare un bene simile a quello oggetto dell'intervento che dovrà essere rimosso contestualmente al ripristino delle funzionalità del bene oggetto di riparazione.

Il Fornitore dovrà garantire la reperibilità di tutte le parti di ricambio per un periodo non inferiore ad anni 5 (cinque) a decorrere dalla data di verifica positiva dell'installazione. La fornitura delle parti di ricambio nel periodo successivo alla scadenza del periodo di efficacia del contratto sarà effettuata ai prezzi dei listini dell'Impresa in vigore alla data della fornitura.

### **Articolo 11 – Resi per merce non conforme**

In caso di difformità, i prodotti consegnati saranno respinti con comunicazione scritta inviata all'Impresa e quest'ultima dovrà provvedere al loro ritiro e sostituzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi senza alcun aggravio di spesa.

Il ritardo nella sostituzione e/o nel ritiro della merce da parte dell'Impresa è considerato come “mancata consegna”. È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. Nel caso in cui l'Impresa rifiuti o comunque non proceda alla sostituzione della merce contestata, la Stazione appaltante si riserva di procedere all'acquisto sul libero mercato, di eguali quantità e qualità della merce, addebitando l'eventuale differenza di prezzo all'Impresa, oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno. La merce non ritirata entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione può essere inviata all'Impresa addebitando, altresì, ogni spesa sostenuta.

### **Articolo 12 – Disposizioni generali riguardanti il personale**

Il personale durante l'espletamento del servizio, dovrà essere dotato di apposito cartellino identificativo e qualsiasi altro mezzo idoneo al riconoscimento, dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

L'Impresa dovrà avvalersi di personale specializzato che potrà accedere alle sedi dell'Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e del regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/About/SafetyandSecurityPolicy.aspx>

Sarà cura ed onere dell'Impresa verificare preventivamente tali procedure.

Qualora specifiche esigenze di sicurezza lo richiedano, l'accesso al personale dell'Impresa, alle aree nelle quali devono essere eseguite le prestazioni oggetto, potrà essere subordinato all'ottenimento di apposita autorizzazione da parte dell'Istituto. A tale scopo l'Istituto comunicherà secondo le proprie esigenze all'Impresa di volersi avvalere della presente clausola, senza dover specificare le ragioni di tale scelta.

In tal caso, l'Impresa s'impegna a sottoporre all'Istituto, un elenco del personale incaricato per quella specifica prestazione, corredato di copia di un valido documento di riconoscimento.

Il personale dell'Impresa è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alla leggi vigenti in materia nonché al regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx>

È facoltà della Stazione appaltante, chiedere di sostituire i dipendenti dell'Impresa che durante lo svolgimento del servizio abbiano generato motivi di lagnanza od abbiano adottato un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

In particolare, l'Impresa, si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavori, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Firenze. L'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.

Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste.

La Stazione appaltante in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa dovrà immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

## **TITOLO III**

### **OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Articolo 13 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa**

L'Impresa assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortunio o danni a persone e cose che dovessero verificarsi in dipendenza dell'appalto, qualunque sia la natura o la causa.

Sono completamente a carico della ditta aggiudicataria i rischi di perdite, furti e danni durante il trasporto e la sosta nei locali dell'Istituto, fino alla data della "Regolarità della fornitura", fatti salvi i casi di rischi, perdite e danni per fatti imputabili all'Istituto stesso. Sono inoltre a suo carico:

- tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente fornitura, nonché di ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste, ivi compreso quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale;
- gli oneri connessi al trasporto e alla posa in opera e installazione dell'oggetto della fornitura necessari ad assicurare una perfetta e rapida esecuzione di tutti i montaggi;
- gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato;
- l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi ed accordi in materia di assunzione della mano d'opera e contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia e di tutte le altre disposizioni vigenti nella fase esecutiva dell'appalto;
- l'adozione, nella esecuzione delle prestazioni, dei procedimenti e di tutte le cautele che valgano a prevenire la possibilità di danni ai beni pubblici e privati e specialmente di infortuni alle persone addette alle stesse ed ai terzi, in osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia. Ogni responsabilità, in caso di infortuni o per danni nell'esecuzione della fornitura o per fatto dei suoi incaricati, ricadrà, pertanto, sulla ditta aggiudicataria restandone sollevata la Stazione appaltante;
- lo smaltimento a rifiuto di tutti i materiali e loro contenitori e/o imballaggi utilizzati durante la fornitura;
- il ripristino a propria cura e spese, dove necessario, di locali, manufatti, infissi, pavimenti o quant'altro sia stato accidentalmente sporcato o danneggiato durante l'esecuzione della fornitura, così come sarà accertato ad insindacabile giudizio dal referente della Stazione appaltante;

Rimane compito dell'Impresa rieseguire tutti i lavori che il referente ritenga non essere stati effettuati in maniera soddisfacente.

Il corrispettivo per tutti gli oneri e obblighi sopra specificati si intende conglobato nei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

## **Articolo 14 – Responsabile del servizio**

All'atto della stipula del contratto, l'Impresa, dovrà comunicare alla Stazione appaltante, il Responsabile del servizio che dovrà essere sempre rintracciabile e che fungerà da unica interfaccia con i responsabili coinvolti della Stazione appaltante.

## **TITOLO IV VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO E PENALITÀ**

### **Articolo 15 – Valutazione del livello di servizio**

Il servizio fornito dovrà corrispondere a quanto disciplinato dal presente capitolato, dalla lettera di invito e se migliorativo da quanto presentato dall'Impresa in sede di gara.

È facoltà della Stazione appaltante, effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, per mezzo del proprio referente oppure tramite terzi da essa incaricati, controlli al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto all'espletamento del servizio appaltato, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare, a partire dalla data di aggiudicazione e per tutta la durata del contratto, indagini a campione, dette anche indagini di Customer Satisfaction (CS). I risultati di tali indagini saranno utilizzati per rilevare il grado di apprezzamento.

Le indagini CS saranno eseguite inviando periodicamente un questionario ad un campione rappresentativo di utenti che abbiano usufruito del servizio oggetto di indagine, mediante fax e/o e-mail oppure tramite interviste dirette successive all'evento.

Di seguito si riporta un elenco esemplificativo delle domande a risposta quantitativa (risposta chiusa) che saranno sottoposte ai soggetti intervistati:

1. Siete soddisfatti dello svolgimento dell'evento?
2. L'allestimento effettuato è stato adeguato alle vostre esigenze?
3. I tecnici coinvolti si sono dimostrati competenti?
4. I tecnici coinvolti si sono dimostrati attenti ad ogni vostra esigenza?
5. Avete dei suggerimenti da darci?

Il personale intervistato potrà indicare per ogni domanda un valore compreso tra 1 (valore minimo) e 10 (valore massimo).

Il risultato delle indagini di CS sarà determinato dalla media aritmetica delle risposte ricevute e riportanti un valore maggiore o uguale a 1. Sarà considerato negativo nel caso in cui la predetta media aritmetica riporti, un valore inferiore o uguale a 4,00 (quattro/00).

- le risposte da 1 a 3 indicano un giudizio negativo;
- le risposte da 4 a 6 indicano un giudizio neutrale;
- le risposte da 7 a 10 indicano un giudizio positivo;

Nell'eventualità che a seguito delle suddette verifiche, il servizio offerto non corrispondesse alle caratteristiche concordate, la Stazione appaltante potrà applicare le penali previste all'articolo successivo, fatta salvo, in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto.

L'Impresa avrà facoltà di presentare le proprie giustificazioni entro 3 (tre) giorni dalla notifica della contestazione. Trascorsi i 3 (tre) giorni o qualora le giustificazioni non siano soddisfacenti, la Stazione appaltante, provvederà a detrarre l'importo delle penali mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del

mese nel quale viene assunto il provvedimento e ove mancasse il credito saranno prelevate dall'ammontare della cauzione definitiva; l'impresa in quest'ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione definitiva nel termine di 10 (dieci) giorni.

### **Articolo 16 – Inadempienze e penalità**

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

- per ogni mancata predisposizione delle sale da parte del tecnico di presidio (per gli eventi del giorno), salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- qualora nel corso di un mese verranno appurate una quantità di mancate predisposizioni superiori a 5 oltre alla sanzione per ogni singola inadempienza, verrà applicata un'ulteriore penale di Euro 400,00 (quattrocento/00);
- qualora nel corso di un mese verranno appurate una quantità di mancate predisposizioni superiori a 10 fatta salva l'applicazione delle penali già contestate, la Stazione potrà procedere alla risoluzione del contratto con tutte le conseguenze che la risoluzione comporta;
- per gli eventi a preventivo (gestiti da tecnici diversi da quelli di presidio) per ogni 15 minuti di ritardo relativamente all'orario concordato, verrà applicata una penale pari al 25% dell'importo corrispondente al servizio;
- per gli eventi a preventivo (gestiti da tecnici diversi da quelli di presidio) per ogni attività non erogata, verrà applicata una penale pari a 5 (cinque) volte l'importo corrispondente al servizio richiesto;
- per ogni indagine di Customer Satisfaction effettuata anche tramite terzi incaricati, che individui un risultato negativo, secondo quanto riportato al precedente articolo 15, verrà applicata una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00);
- in caso di ritardo nella consegna, installazione e montaggio del materiale ordinato, salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata all'Impresa una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente.

## **TITOLO V NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE**

### **Articolo 17 – Privacy sui dati e sulle informazioni**

L'Impresa si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, il regolamento interno dell'Istituto consultabile alla pagina <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx> nonché il segreto rispetto di tutti i dati,



economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività della Committente, di cui verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio. Conseguentemente, l'Impresa, è nominata responsabile ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo e la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio.

### **Articolo 18 – Brevetti e diritto d'autore**

La Stazione appaltante, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'Impresa utilizzi, nell'esecuzione dell'appalto dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'Impresa assume l'obbligo di tenere indenne la Stazione appaltante, da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, incluse le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona nonché da tutte le spese, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

## **TITOLO VI NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

### **Articolo 19 - Disposizioni in materia di sicurezza**

È fatto obbligo all'Impresa, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Per il servizio disciplinato dal presente capitolato, non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi) previsto dall'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008.

Resta a carico dell'Impresa la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza.

## **TITOLO VII PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **Articolo 20 – Fatturazione**

L'Istituto è un centro di insegnamento e ricerca che si avvale di una struttura amministrativa decentrata e che gestisce oltre ai vari progetti interni, varie attività finanziate esternamente sia da sponsor pubblici che privati. L'impresa, si impegna a seguire le analitiche procedure di fatturazione richieste dall'Istituto, emettendo a richiesta, specifiche fatture per ogni centro di costo/attività segnalato.

I pagamenti verranno eseguiti a mezzo di bonifico bancario tramite l'Istituto di Credito della Committente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura. In caso di irregolarità formale o sostanziale delle fatture i termini per il pagamento vengono interrotti, previa comunicazione formale all'Impresa.



L'Istituto è esente dal pagamento dell'Imposta sul Valore Aggiunto su servizi ed acquisti inerenti lo svolgimento delle proprie attività per importi superiori ad Euro 258,23 ai sensi dell'art. 72 – 3° comma del D.P.R. 633 del 26/10/1972 e successive modifiche intervenute.

Le detrazioni economiche che deriveranno dalle penalità per inadempienze di cui all'articolo 16 del presente Capitolato o da rimborsi spese, saranno compensate contestualmente al pagamento delle fatture del periodo di riferimento.

### **Articolo 21 - Revisione periodica del prezzo**

Il corrispettivo contrattuale del servizio sarà sottoposto a revisione periodica a decorrere dal secondo anno, previa richiesta scritta dell'Impresa riportante la variazione risultante dall'indice ISTAT di riferimento.

L'indice ISTAT di riferimento ai fini della revisione è l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI).

## **TITOLO X ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI**

### **Articolo 22 – Stipulazione del contratto**

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

Il contratto verrà stipulato presso la sede della Stazione appaltante.

### **Articolo 23 – Rinuncia all'aggiudicazione**

Qualora l'Impresa rinunci all'aggiudicazione non potrà avanzare alcuna azione di recupero del deposito cauzionale costituito. La Stazione appaltante in tal caso richiederà il risarcimento danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

### **Articolo 24 - Recesso da parte della Stazione Appaltante**

Ai sensi dell'art. 1671 del codice civile la Stazione appaltante può recedere al contratto, anche se è stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne l'Impresa delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

### **Articolo 25 - Disdetta del contratto da parte dell'Impresa**

Qualora l'Impresa intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione appaltante si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e di addebitare le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra ditta, a titolo di risarcimento danni.

**In questo caso nulla è dovuto all'Impresa per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.**

## **Articolo 26 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto**

Nel caso di difformità delle prestazioni oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, la Committente ha la facoltà di rifiutare la prestazione e di intimare, con lettera raccomandata, di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Impresa si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

## **Articolo 27 – Altri casi di risoluzione del contratto**

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, alle obbligazioni poste a carico dell'Impresa, la Stazione appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Impresa mediante raccomandata con avviso di ricevimento, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Impresa, fatta salva l'applicazione delle penali già contestate. In ogni caso, la Committente non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del Contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- c) mancato completamento delle forniture oggetto dell'appalto, qualora siano trascorsi più di 15 gg. dal termine ultimo previsto per la fornitura;
- d) ripetute inadempienze da parte del personale di presidio;
- e) frode nella esecuzione della fornitura;
- f) mancata osservanza del divieto di subappalto;
- g) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- h) interruzione non motivata del servizio;
- i) violazione delle norme sulla garanzia;
- j) violazione di brevetti, diritti d'autore ed in genere di privativa altrui;
- k) cessione anche parziale del contratto;

## **Articolo 28 - Deposito cauzionale**

A garanzia dell'offerta, i candidati sono tenuti a presentare congiuntamente all'offerta, l'attestazione di costituzione di un deposito cauzionale provvisorio pari al 2,5 % dell'ammontare presunto dell'appalto, secondo le modalità indicate nella lettera di invito. Tale deposito verrà restituito all'Impresa

aggiudicataria in seguito alla costituzione della cauzione definitiva pari al 10 % dell'importo contrattuale, mentre agli altri concorrenti la restituzione avverrà non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione della gara d'appalto.

A garanzia della corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a prestare una cauzione definitiva, pari al 10 % (dieci per cento) dell'ammontare presunto dell'appalto in una delle seguenti forme:

- deposito presso l'Istituto di Credito della Committente, Cassa di Risparmio di Firenze Sede sul c/c bancario n. 69156/00 - IT 75Z06160028000000691156C00 intestato a Istituto Universitario Europeo, in contanti o in titoli di Stato; vincolati per il ritiro, al nullaosta della Committente;
- fideiussione bancaria, polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93 e s.m.i. Tale cauzione, dovrà essere valida per tutta la durata del contratto, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed operativa entro quindici giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Fatto salvo il risarcimento del maggior danno a favore della Committente, la mancata presentazione della cauzione nei termini indicati, comporta la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento del deposito cauzionale provvisorio da parte della stessa. Per l'Impresa aggiudicataria, il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, alla scadenza del contratto fino a che non sarà definita ogni eventuale contestazione e controversia.

### **Articolo 29 – Polizze assicurative**

L'Impresa in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato, espressamente solleva la Stazione appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio.

A tale scopo l'Impresa si impegna a stipulare, con una primaria Compagnia di Assicurazione, apposite polizze RCT/RCO, in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

La Stazione appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio, anche per responsabilità di utenti del servizio stesso, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata alla Stazione appaltante almeno dieci giorni prima della firma del contratto.

### **Articolo 30 - Subappalto e cessione del contratto**

È fatto divieto di subappaltare il servizio caratteristico dell'appalto oggetto del presente Capitolato. Per eventuali servizi accessori al servizio principale, il subappalto, oltre ad essere dichiarato in sede d'offerta, deve necessariamente possedere i requisiti di legge ed essere preventivamente autorizzato

dalla Stazione appaltante. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Stazione appaltante.

In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto della Committente al risarcimento di ogni danno e spesa, il Contratto si risolverà di diritto.

## **TITOLO IX NORME FINALI**

### **Articolo 31 - Spese contrattuali**

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono a carico dell'Impresa.

### **Articolo 32 – Mediazione**

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Impresa aggiudicataria e la Committente circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali che non si siano potute risolvere con l'accordo diretto tra i contraenti, verranno deferite entro dieci giorni, ad un Mediatore ad hoc designato di comune accordo.

Il Mediatore ha il compito di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dal modo in cui egli è designato o invitato a condurre la mediazione. Il Mediatore prende una decisione entro 5 giorni lavorativi.

Al Mediatore si applica il Codice europeo di condotta per i mediatori.

Se la decisione del Mediatore è ritenuta insoddisfacente, le parti della controversia possono attivare entro quattro settimane la procedura di arbitrato prevista nell'articolo seguente.

Le spese della procedura di mediazione sono a carico delle parti.

### **Articolo 33 – Arbitrato**

Per avviare una procedura di arbitrato, ognuna delle parti designa un arbitro e le due persone così designate incaricano un terzo arbitro.

Le decisioni dell'organo di arbitrato sono prese a maggioranza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte che soccombe nella causa.

### **Articolo 34 – Trattamento dei dati personali**

I dati personali conferiti dalle ditte partecipanti ai fini della partecipazione alla gara di cui al presente Capitolato, saranno trattati dalla Committente nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 163/2006 in modo lecito ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento del predetto procedimento.

### **Articolo 35 – Norme di rinvio**

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si rimanda alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

### **Articolo 36 – Responsabile del procedimento**

Il Responsabile del procedimento, è il Dott. Claudio Barzini, in servizio presso il Servizio Logistico dell'Istituto Universitario Europeo.

Il Responsabile è preposto ai rapporti ed alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria relativamente ad ogni aspetto riguardante l'esecuzione della fornitura stessa e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.