

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

DELIBERAZIONE N. 86

OGGETTO: Accordo quadro di servizio tra l'INPS e la società INPS Servizi S.p.A.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 21 maggio 2025

Visto il D.P.R. 30 aprile 1970, n. 639;

Vista la legge 9 marzo 1989, n. 88;

Visto il decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 479;

Visto il D.P.R. 24 settembre 1997, n. 366;

Visto il D.P.R. del 9 febbraio 2024 di nomina del Presidente dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.P.C.M. del 13 marzo 2024 di nomina del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il D.M. del 29 aprile 2024 di nomina del Direttore generale dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;

Visto il Regolamento di Organizzazione dell'Istituto adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 6 maggio 2020, da ultimo modificato con determinazione commissariale n. 49 del 14 settembre 2023;

Visto l'Ordinamento delle funzioni centrali e territoriali dell'INPS, adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 137 del 7 settembre 2022, da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 15 gennaio 2025;

Visto il decreto legislativo 19 agosto 2016 n. 175, *"Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica"*;

Visto il decreto legislativo 31 marzo 2023 n. 36, il *"Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"*;

Tenuto conto che INPS Servizi S.p.A. è una società *"in house"* interamente partecipata da INPS che, ai sensi del citato D.lgs. n. 175/2016 nonché dell'art. 4 dello Statuto della Società, esercita su quest'ultima il controllo *"analogo"*;

Visto l'art. 5-bis del decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla legge 2

Il Segretario

Il Presidente

novembre 2019, n. 128, che ha disposto l'internalizzazione del servizio di *contact center* multicanale, affidandolo alla Società SISPI S.p.A., stabilendone, contestualmente, il cambio di denominazione in INPS Servizi S.p.A. e la definizione di un nuovo assetto di *governance*;

Tenuto conto che, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 64 del 5 maggio 2021, sono state disposte le modifiche allo Statuto della suddetta Società in attuazione di quanto normativamente previsto e che dette modifiche sono state approvate in data 11 giugno 2021 dall'Assemblea della Società medesima, alla quale l'Istituto ha partecipato sulla base della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 82 del 9 giugno 2021;

Visto l'art. 3.2 del suindicato Statuto che individua le attività che costituiscono l'oggetto sociale di INPS Servizi S.p.A.;

Vista la deliberazione n. 170 del 24 novembre 2021, con cui il Consiglio di Amministrazione ha disposto la sottoscrizione dell'Accordo quadro tra INPS ed INPS Servizi S.p.A., contenente le previsioni generali cui attenersi per la definizione dei successivi Contratti attuativi di affidamento dei servizi di *contact center*;

Rilevato che tale Accordo quadro è stato sottoscritto dalle Parti in data 7 dicembre 2021, con durata triennale ed è stato rinnovato per un ulteriore triennio;

Vista la deliberazione n. 4 del 19 gennaio 2022, con cui il Consiglio di Amministrazione ha disposto la sottoscrizione di un ulteriore Accordo quadro, finalizzato a disciplinare in via generale, i rapporti tra l'Istituto e INPS Servizi S.p.A. in relazione all'affidamento, con successivi Contratti, di servizi collegati alle funzioni di previdenza e assistenza, individuati nell'accordo quadro medesimo;

Tenuto conto che il suddetto Accordo quadro è stato sottoscritto dalle Parti, con durata triennale, in data 1° febbraio 2022 ed è stato successivamente rinnovato per un ulteriore triennio;

Tenuto conto che il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A. ha approvato, in data 15 aprile 2022, il Piano Industriale 2022-2025, oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto nella seduta del 20 aprile 2022;

Tenuto conto che con deliberazione n. 134 del 4 dicembre 2024, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha fornito a INPS Servizi S.p.A. – nell'esercizio del potere di controllo analogo di cui all'art. 4 dello Statuto - l'Atto di indirizzo per la predisposizione del nuovo Piano industriale, indicando, quali obiettivi da perseguire, l'incremento della qualità del servizio di *contact center* e la diversificazione delle attività aziendali, nell'ambito dell'oggetto sociale;

Tenuto conto che, in attuazione di tali indicazioni, con deliberazione n. 40 del 9 aprile 2025, il Consiglio di Amministrazione della Società ha approvato il Piano industriale articolato sul periodo 2025-2027, oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto nel corso della seduta del 16 aprile 2025;

Tenuto conto, altresì che il suddetto Piano individua quattro linee strategiche su cui articolare l'attività societaria nel periodo 2025-2027 - rafforzamento del *core business*, sviluppo di nuovi servizi, ridefinizione dell'assetto organizzativo e valorizzazione delle risorse umane – nell'ambito delle quali individua, inoltre, una serie di servizi aggiuntivi che potrebbero essere affidati dall'Istituto;

Preso atto, pertanto, dell'esigenza di sottoscrivere un unico Accordo quadro finalizzato a disciplinare i rapporti tra l'Istituto e INPS Servizi S.p.A. in relazione alla totalità dei servizi indicati nel suddetto Piano industriale 2025-2027, che individui le disposizioni generali alle quali attenersi per la definizione e stipulazione dei successivi contratti attuativi;

Tenuto conto che il corrispettivo per lo svolgimento dei singoli servizi che saranno oggetto di affidamento ai sensi dell'Accordo quadro in oggetto sarà stabilito nei corrispondenti contratti attuativi e che il pagamento dello stesso sarà effettuato dall'Istituto entro 30 (trenta) giorni dall'emissione di apposita fattura;

Atteso che l'Istituto è Titolare del trattamento dei dati per i propri servizi resi da INPS Servizi S.p.A. e che, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, l'INPS nominerà la Società quale "Responsabile del trattamento";

Preso atto che l'Istituto fornirà a INPS Servizi S.p.A. i dati necessari per lo svolgimento dei servizi affidati, secondo le modalità indicate nei singoli contratti attuativi e che INPS Servizi S.p.A. si impegna ad adottare le misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la custodia in ogni fase del trattamento, così da ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità dei servizi di cui all'Accordo quadro;

Preso atto che l'Accordo quadro avrà durata coerente con il Piano industriale e potrà essere rinnovato per un ulteriore triennio con scambio di comunicazioni scritte tra le Parti;

Vista la relazione predisposta sull'argomento dalla Direzione generale;

Su proposta del Direttore generale,

DELIBERA

di sottoscrivere l'Accordo quadro di servizio tra INPS e INPS Servizi S.p.A., per lo svolgimento di attività e servizi collegati al piano industriale 2025-2027, il cui testo è allegato alla presente deliberazione della quale costituisce parte integrante.

IL SEGRETARIO

Gaetano Corsini

IL PRESIDENTE

Gabriele Fava

ACCORDO QUADRO DI SERVIZIO
PER LO SVOLGIMENTO DI SERVIZI DI CUI AL PIANO INDUSTRIALE 2025-2027 DI
INPS SERVIZI S.P.A.

tra

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE (Codice Fiscale n. 80078750587, con sede in Roma, Via Ciro il Grande n. 21, nella persona dell'Avv. Gabriele Fava, in qualità di Presidente dell'Istituto, domiciliato nella qualità presso la sede centrale dell'Istituto;

(a seguire, anche «**INPS**» o «**Istituto**»)

e

INPS SERVIZI S.P.A. (Codice Fiscale 06553251007), con sede in Roma, Viale Aldo Ballarin n. 42, nella persona dell'Avv. Anna Maria De Santis, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione della Società, domiciliata nella qualità presso la sede della Società;

(a seguire, anche «**INPS Servizi**» o «**Società**»)

(a seguire congiuntamente indicati come le «**Parti**»)

Premesso

- a) che Inps Servizi S.p.A. è una società per azioni in house providing interamente partecipata da INPS, il cui Statuto è stato da ultimo modificato con riferimento alla denominazione, all'oggetto e agli organi sociali, – in attuazione di quanto previsto dall'art. 5-bis del decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 novembre 2019, n. 128 – con deliberazione dell'Assemblea straordinaria e ordinaria dell'11 giugno 2021, alla quale l'Istituto ha partecipato sulla base della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 82 del 9 giugno 2021;
- b) che il suindicato art. 5-bis del decreto-legge n. 101/2019 ha, altresì, disposto l'affidamento a INPS Servizi S.p.A. delle attività dell'Istituto di Contact center multicanale (CCM) verso l'utenza, precisando che la Società continua a svolgere le attività già rientranti nell'oggetto sociale;
- c) che ai sensi dell'art. 3.2 dello Statuto, la Società può provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:
 - fornitura di prodotti/servizi amministrativo-contabili, anche di carattere fiscale – in particolare per la riscossione dei contributi e per l'erogazione delle prestazioni dei Fondi di previdenza complementare e integrativa – e relativi servizi di ricerca e consulenza per il mercato dell'area della previdenza e

assistenza in genere;

- espletamento dei prodotti/servizi sopraindicati e delle attività connesse e strumentali a Enti/Casse previdenziali e assistenziali, pubblici e privati, nonché delle tipologie di servizi connessi ai compiti istituzionali di INPS, ivi compresi quelli relativi alla partecipazione e alla gestione di progetti comunitari e/o internazionali;

- erogazione di servizi di call/contact center, nella forma tradizionale o in quella di multimedia business center multicanale basato su internet, mobile e tutte le piattaforme e i canali innovativi disponibili sul mercato, front e back end, back office ed assistenza, in favore dell'utenza dell'INPS e, entro il limite del 20% del fatturato, di altre pubbliche amministrazioni. In particolare:

- sviluppo e integrazione tra i vari canali di contatto, realizzazione e gestione dei servizi di customer service, customer care, help desk, call back e strumenti di supporto alle decisioni (BI e analytics);
- erogazione di servizi e soluzioni integrate nei seguenti ambiti:
 - informatica, telematica, sistemi informativi;
 - attività di trattamento, elaborazione e trasmissione di dati;
 - consulenza organizzativa e direzionale per l'applicazione dell'informatica e della telematica ai processi interni dell'Ente previdenziale;
 - gestione elettronica, ottica e digitale dei documenti, gestione della corrispondenza, della movimentazione e del ciclo di vita dei documenti cartacei, informatici ed ottici, nonché elaborazione, produzione e spedizione di documentazione amministrativa e tecnica;
- erogazione di servizi informativi e dispositivi in favore dell'utenza dell'INPS;
- realizzazione e sperimentazione di sistemi complessi, integrazione di sistemi, prodotti software, tecnologie, strumenti ed ogni altra componente di informatica;
- progettazione, messa in opera e gestione operativa di strutture logistiche attrezzate, impianti speciali, apparecchiature elettroniche, apparati e collegamenti di rete e quant'altro necessario per la realizzazione ed il funzionamento di impianti informatici;
- manutenzione di sistemi informativi, apparati e collegamenti di rete, iva inclusa l'effettuazione di controlli e diagnostiche di efficienza, la rimessa in servizio dei sistemi sia per quanto attiene alle procedure che alle apparecchiature, la realizzazione di prodotti e servizi informatici;

- ogni attività connessa direttamente o indirettamente con l'attività sopra descritta;

d) che ai sensi dell'art. 3.3 dello Statuto, la Società può ampliare l'oggetto sociale come sopra indicato, al

fine di ricomprensivi ulteriori prodotti e servizi di interesse generale, ovvero strumentali al perseguimento delle attività istituzionali del Socio, fermi restando i limiti di cui all'art. 4, comma 4, del decreto legislativo n. 175/2016;

- e) che il medesimo Statuto prevede, al punto 4.1, che *«La Società opera secondo le modalità proprie degli affidamenti diretti rispondenti al modello c.d. 'in house', attraverso specifici accordi di servizio. Il socio pubblico esercita sulla Società un 'controllo analogo' a quello esercitato sui propri servizi, sia di natura preventiva che successiva, sugli obiettivi strategici e sulle loro modalità di attuazione»;*
- f) che con deliberazione n. 170 del 24 novembre 2021, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha disposto la sottoscrizione dell'Accordo quadro di servizio, finalizzato a disciplinare i rapporti tra INPS e la Società per l'erogazione dei servizi di Contact Center di cui al suindicato art. 5-bis del decreto-legge n. 101/2019;
- g) che tale Accordo quadro è stato sottoscritto dalle Parti in data 7 dicembre 2021, con durata triennale, ed è stato rinnovato dalle Parti con scambio di comunicazioni tramite PEC perfezionatosi il 2 dicembre 2024;
- h) che con deliberazione n. 4 del 19 gennaio 2022, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha, altresì, disposto la sottoscrizione dell'Accordo quadro di servizio, volto a disciplinare le attività ed i servizi collegati alle funzioni di previdenza e assistenza obbligatorie rientranti nell'ambito dell'oggetto sociale;
- i) che l'Accordo quadro è stato sottoscritto dalle Parti, per la durata triennale, in data 1° febbraio 2022, ed è stato successivamente rinnovato, tramite scambio di comunicazioni via PEC perfezionatosi il 2 dicembre 2024;
- j) che nella seduta del 15 aprile 2022, il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A. ha approvato la proposta di "Piano Industriale 2022-2025", che è stata oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto nella seduta del 20 aprile 2022;
- k) che con deliberazione n. 134 del 4 dicembre 2024, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto ha deliberato di fornire a INPS Servizi S.p.A. – nell'esercizio del potere di controllo analogo di cui all'art. 4 dello Statuto – l'Atto di indirizzo per la predisposizione del nuovo Piano industriale, indicando, quali obiettivi da perseguire, l'incremento della qualità del servizio di contact center e la diversificazione delle attività aziendali, nell'ambito dell'oggetto sociale;
- l) che il Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A., nella seduta del 9 aprile 2025, ha approvato il "Piano Industriale di INPS Servizi S.p.A. 2025-2027" (a seguire, anche "Piano Industriale" o "Piano"), oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, nella seduta del 16 aprile 2025;
- m) che nell'ambito del Piano Industriale, è stato approvato il *budget* finanziario della Società, strutturato sull'orizzonte temporale dello stesso;
- n) che il Piano individua quattro linee strategiche su cui articolare l'attività societaria nel periodo 2025-2027:

- rafforzamento del *core business*;
 - sviluppo di nuovi servizi;
 - ridefinizione dell'assetto organizzativo;
 - valorizzazione delle risorse umane;
- o) che il Piano industriale conferma la gestione del servizio di Contact Center dell'Istituto quale principale attività societaria, con l'obiettivo di migliorarne la qualità, e prevede, contestualmente, di ampliare il catalogo dell'offerta aziendale, in modo tale da garantire lo sviluppo e la completa occupazione dei dipendenti;
- p) che nell'ambito della linea strategica "sviluppo di nuovi servizi", nel confermare le attività amministrativo-contabili già erogate, è stata individuata, in maniera indicativa e non esaustiva, una serie di servizi aggiuntivi potenzialmente commissionabili dall'Istituto, distinguibili in:
- servizi proattivi, consistenti in campagne di contatto multicanale rivolte a specifiche platee di utenti e finalizzate a ottimizzare il rapporto con l'Istituto ed a sgravare l'afflusso agli sportelli di sede (es., servizi outbound di gestione degli appuntamenti delle visite mediche sull'invalidità civile, campagne rivolte ai datori di lavoro domestico, ai proscrittori di versamenti volontari ed ai percettori di prestazioni NASpl);
 - attività di assistenza da remoto per gli utenti, al fine di migliorarne il livello complessivo di soddisfazione verso l'Istituto e creare valore pubblico per la cittadinanza;
 - servizi di dematerializzazione degli archivi cartacei dell'Istituto, da condurre in collaborazione con partner professionali;
 - attività di supporto alle attività di controllo condotte dagli uffici INPS (es., supporto alle verifiche sulle autocertificazioni rese dagli utenti per accedere a prestazioni dell'Istituto);
- q) che le Parti concordano, pertanto, sull'esigenza di sottoscrivere un unico Accordo quadro finalizzato a disciplinare i rapporti tra le parti medesime in relazione alla totalità dei servizi indicati nel suddetto Piano industriale 2025-2027, individuando le disposizioni generali alle quali esse dovranno attenersi per la definizione e stipulazione dei successivi Accordi attuativi (indicati, nel seguito, anche come "Contratti attuativi di servizio" o "Contratti attuativi" o "Contratti di servizio" o "Contratti");

Tanto ritenuto e premesso, le Parti, convengono e stipulano quanto segue

Art. 1 Valore giuridico delle premesse

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo quadro di servizio.

Art. 2 Oggetto dell'Accordo quadro di servizio e sottoscrizione dei Contratti di Servizio

1. Il presente Accordo quadro di servizio definisce la disciplina di riferimento dei rapporti tra INPS e la Società, per l'affidamento dei servizi previsti dal Piano industriale 2025 – 2027.
2. L'affidamento dell'Istituto alla Società dei servizi di cui al primo comma avverrà, secondo il modello dell'*in house providing*, con la sottoscrizione di appositi Contratti attuativi di servizio.
3. Le parti concordano, pertanto, che l'efficacia degli accordi quadro attualmente vigenti cessa con la sottoscrizione del presente accordo. I servizi, erogati dalla Società successivamente alla scadenza dei relativi contratti attuativi, saranno regolati secondo quanto previsto dal presente Accordo quadro di servizio.
4. Trovano applicazione, ai fini dei predetti Contratti attuativi, le disposizioni di cui all'art. 7, comma 2 del decreto legislativo 31 marzo 2023 n. 36 (Codice dei contratti pubblici) ed all'art. 16 del decreto legislativo 19 agosto 2016, n.175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica),
5. Le Parti concordano che l'Istituto, in coerenza con l'oggetto sociale, affiderà alla Società la produzione e la fornitura di prodotti o servizi di interesse generale, ovvero strumentali al perseguimento delle finalità istituzionali del Socio pubblico, sia nella componente della gestione dei servizi di Contact Center Multicanale (CCM), di cui all'art. 5-bis del citato decreto-legge n. 101/2019, che nella gestione dei servizi amministrativi e contabili già erogati, nonché dei servizi aggiuntivi, sinteticamente richiamati nelle Premesse del presente Accordo quadro.
6. Negli accordi tra INPS e soggetti terzi che comportino l'erogazione dei suddetti servizi, INPS Servizi S.p.A. potrà essere indicata quale parte operativa degli adempimenti previsti a carico di INPS, nel rispetto di quanto stabilito nell'art. 16 del richiamato decreto legislativo n. 175/2016.

Art. 3 Modalità di affidamento

1. All'affidamento dei servizi e alla sottoscrizione dei relativi Contratti attuativi provvederà la Direzione centrale dell'Istituto competente per materia.
2. Per ciascun Contratto attuativo sottoscritto, INPS Servizi S.p.A. procederà a rendicontare analiticamente all'Istituto le attività svolte, mediante trasmissione di dettagliate relazioni, con modalità e cadenza definite nei medesimi Contratti.
3. Il corrispettivo per lo svolgimento dei singoli servizi, che saranno oggetto di affidamento ai sensi dell'art. 2 del presente Accordo quadro, sarà stabilito nei corrispondenti Contratti attuativi.
4. I pagamenti saranno effettuati da INPS entro 30 (trenta) giorni dall'emissione di apposita fattura, mediante accredito sul/i rapporto/i di conto corrente intestato/i intestato a INPS Servizi S.p.A.

Art. 4 Modalità di esecuzione

1. INPS Servizi S.p.A. si impegna ad eseguire le prestazioni richieste con la dovuta diligenza e secondo le direttive che INPS impartirà nei modi e con le forme di cui allo Statuto societario, nonché nel pieno rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche, delle procedure e della metodologia e degli *standard* qualitativi stabiliti nel presente Accordo quadro e nei Contratti attuativi.
2. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nei Contratti attuativi.
3. INPS Servizi S.p.A. sarà in ogni caso tenuta ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, la normativa vigente in tema di sicurezza sul lavoro e tutte le norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
4. Sono a carico di INPS Servizi S.p.A. tutti gli oneri e rischi relativi alle prestazioni oggetto del presente Accordo quadro, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la sua esecuzione, o semplicemente opportuna per un corretto e tempestivo adempimento delle obbligazioni previste.
5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di adeguarsi a norme e prescrizioni, anche se sopravvenute, resteranno ad esclusivo carico di INPS Servizi S.p.A., intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo e/o con la dotazione finanziaria previsti nei Contratti attuativi.
6. La Società si impegna espressamente a:
 - a) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, idonei a consentire a INPS di monitorare la conformità dei servizi alle previsioni dei Contratti attuativi;
 - b) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, idonei a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
 - c) osservare tutte le indicazioni e le direttive operative, di indirizzo e di controllo, diramate da INPS, nell'adempimento delle proprie prestazioni;
 - d) comunicare tempestivamente a INPS le eventuali sopravvenute variazioni della propria struttura organizzativa, indicando analiticamente le variazioni intervenute, gli eventuali nominativi dei propri responsabili e la loro potenziale incidenza sulla qualificazione e idoneità a rendere le prestazioni oggetto di affidamento;
 - e) dare immediata comunicazione di ogni circostanza che possa interferire sull'esecuzione delle attività di cui al presente Accordo.

Art. 4 Fornitura di dati e informazioni dell'Istituto

1. L'Istituto fornirà alla Società i dati e le informazioni necessari per lo svolgimento dei servizi affidati.
2. La fornitura avverrà secondo le modalità indicate nei singoli Contratti di servizio, nel rispetto della

normativa vigente in materia di protezione e trattamento dei dati personali.

Art. 5 Misure di sicurezza per il trattamento dei dati

1. In relazione agli obblighi di trattamento dei dati previsti dalla normativa di riferimento, le Parti, per quanto di rispettiva competenza, si obbligano:
 - a. ad osservare e rispettare le disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e dei corrispondenti e successivi provvedimenti regolamentari ed attuativi, ivi incluse tutte le successive modifiche e integrazioni;
 - b. ad osservare e rispettare le disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ivi incluse tutte le successive modifiche e integrazioni;
 - c. ad osservare e rispettare le disposizioni contenute nel Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 riportante "Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche";
 - d. ad adottare tutte le misure di salvaguardia prescritte dalla normativa sopra citata;
 - e. ad introdurre le ulteriori misure di salvaguardia che il Garante dovesse disporre.
2. In merito a quanto sopra, si precisa che la qualifica di Titolare del trattamento dei dati personali degli utenti sarà assunta da INPS, in conformità alle previsioni di cui ai richiamati Regolamento UE 2016/679 e decreto legislativo n. 196/2003.
3. Il Titolare procederà a conferire a INPS Servizi S.p.A. la nomina di Responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28, parr. 2 e 4, del Regolamento UE n. 2016/679, in concomitanza all'effettivo affidamento di servizi nei quali la Società assuma il compito di gestire dati personali dell'Istituto e/o degli utenti per conto del Titolare.
4. Le Parti sono consapevoli che l'esecuzione dei servizi potrebbe comportare la conoscenza di dati e informazioni sensibili e/o riservate e/o particolari di titolarità dell'altra Parte, degli utenti o di soggetti terzi. Ciascuna Parte si impegna, dunque, a mantenere il massimo riserbo e segreto su dati e/o informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui dovesse venire a conoscenza per effetto o semplicemente in occasione dell'esecuzione del proprio incarico, a non divulgarli in qualsiasi modo o forma, e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari per l'esecuzione del presente Accordo e dei Contratti attuativi.
5. Ciascuna Parte si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a trattare le predette informazioni con la massima riservatezza, evitando ogni utilizzo di esse per scopi diversi, estranei o contrari a quelli strettamente necessari per l'esecuzione del presente Accordo e dei Contratti attuativi.

6. Ciascuna Parte sarà responsabile per l'esatta osservanza di tali obblighi di riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori e di ogni altra persona che per ragioni del proprio ufficio venga a conoscenza delle informazioni riservate in questione.
7. INPS Servizi S.p.A. si impegna a sostenere direttamente ogni e qualsiasi onere e spesa conseguente, anche a titolo di corrispettivo, rimborso, contributo o imposta, derivante dal presente articolo, dovendosi intendere che tali eventuali oneri, spese, corrispettivi, contributi, imposte e quant'altro sono integralmente compresi e coperti dalla remunerazione prevista nei Contratti attuativi.
8. INPS Servizi S.p.A. si impegna ad adottare le misure di sicurezza per la protezione dei dati idonee a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la custodia dei dati in ogni fase del trattamento, così da ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità dei servizi di cui al presente Accordo quadro.
9. In tale ambito, INPS Servizi S.p.A. adotta un sistema di sicurezza, anche per l'identificazione e l'autenticazione dei soggetti autorizzati alle operazioni sui dati, mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza commisurato al rischio presentato dal trattamento in linea con le disposizioni di cui all'art. 32 del citato Regolamento UE n. 2016/679 e con il menzionato Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015, debitamente aggiornato alla luce della normativa vigente in materia.
10. INPS Servizi S.p.A. si impegna a fornire tempestivamente all'Istituto ogni informazione utile in ordine a qualsiasi violazione dei dati o incidenti informatici, eventualmente occorsi nell'ambito dei trattamenti effettuati per conto di questo, che possano avere un impatto significativo sui dati personali, in modo che l'Istituto medesimo adempia, nei termini di legge, alla dovuta segnalazione del c.d. "data breach" al Garante per la protezione dei dati personali in osservanza di quanto disposto dagli articoli 33 e 34 del citato Regolamento UE.
11. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR, il titolare provvederà a mettere a disposizione degli utenti un'apposita informativa al trattamento dei dati personali, provvedendo ad aggiornarla in corso di gestione dei servizi.

Art. 6 Responsabilità per l'esecuzione delle prestazioni

1. Nel corso dell'esecuzione delle prestazioni, INPS Servizi S.p.A. assumerà la responsabilità civile e amministrativa e dovrà manlevare e tenere indenne INPS da qualsivoglia responsabilità verso i terzi in genere, gli utenti e le Pubbliche Amministrazioni, che siano conseguenti a ritardi, manchevolezze, negligenze di INPS Servizi S.p.A. stessa o delle imprese o soggetti da quest'ultima incaricati, nell'esecuzione degli obblighi assunti e in genere in ogni adempimento previsto dai Contratti attuativi.
2. La Società assume la responsabilità per danni diretti e/o indiretti subiti dall'Istituto e/o terzi che trovino

causa o occasione nelle prestazioni contrattuali, e nella mancata o ritardata esecuzione a regola d'arte delle stesse, manlevando INPS da eventuali pretese, sia giudiziarie che stragiudiziali, avanzate verso l'Istituto medesimo.

3. INPS Servizi S.p.A. si obbliga, comunque, a provvedere, a cura e a carico propri e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81, la completa sicurezza e l'incolumità delle persone addette ai servizi e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura, alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose durante l'esecuzione dell'Accordo, assumendo a proprio carico tutte le misure, comprese le opere provvisorie ed esonerando, di conseguenza, INPS da ogni e qualsiasi responsabilità con riferimento ai rischi relativi all'esercizio dell'attività svolta.
4. INPS Servizi S.p.A. garantisce che osserva e osserverà per tutta la durata dell'Accordo quadro tutte le prescrizioni normative e contrattuali in materia di retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni, infortuni, nonché in tema di adempimenti, prestazioni e obbligazioni inerenti al rapporto di lavoro del proprio personale, secondo la normativa e i contratti di categoria in vigore, sia nazionali che di zona, stipulati tra le parti sociali comparativamente più rappresentative e successive modifiche e integrazioni.
5. INPS Servizi S.p.A. si impegna a garantire e tenere manlevato e indenne l'Istituto da ogni controversia o vertenza che dovesse insorgere con i propri dipendenti, provvedendo al puntuale pagamento di quanto dovuto e garantendo, pertanto, l'osservanza delle disposizioni di legge vigenti nei rapporti con i dipendenti.
6. Nel caso in cui i dipendenti di INPS Servizi S.p.A., ai sensi delle disposizioni di legge, agissero direttamente nei confronti di INPS per inadempimenti imputabili alla Società, in ordine alla normativa in tema di lavoro, previdenza o sicurezza, INPS Servizi S.p.A. sarà obbligata a costituirsi nel giudizio instaurato dai lavoratori quale garante di INPS ed a richiedere l'estromissione dell'Istituto, ai sensi degli artt. 108 e 109 c.p.c., provvedendo a depositare le somme eventualmente richieste dall'autorità giudiziaria ai fini dell'emissione del provvedimento di estromissione.

Art. 7 Penali

1. Le Parti convengono che gli specifici livelli minimi di servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei suddetti livelli saranno descritti nei singoli Contratti attuativi.
2. Secondo i principi generali, le penali saranno applicate solo nel caso in cui il ritardo o l'inadempimento siano imputabili ad INPS Servizi S.p.A.
3. INPS Servizi S.p.A. prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste non precluderà il diritto dell'Istituto di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Art. 8 Durata

1. Il presente Accordo quadro ha una durata rapportata a quella del "Piano Industriale di INPS Servizi S.p.A. 2025-2027".
2. Il presente Accordo quadro potrà essere rinnovato per un ulteriore triennio con scambio di comunicazioni scritte tra i referenti individuati ai sensi del successivo articolo 9, da perfezionare anteriormente alla scadenza prevista.

Art. 9 Referenti

1. Ai fini della corretta applicazione di quanto previsto nel presente Accordo quadro, ciascuna delle Parti nomina un proprio Referente quale rappresentante preposto alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni tra le Parti per la gestione del medesimo Accordo.
2. La Società, inoltre, con atto del legale rappresentante, nomina un Supervisore con il compito di monitorare e controllare le attività dei propri operatori abilitati e un amministratore Utenze, preferibilmente scelto tra personale con cui abbia un rapporto professionale stabile, per effettuare la richiesta di assegnazione di credenziali di accesso per gli operatori della Società e revocare le autorizzazioni al venir meno delle condizioni che ne hanno determinato la concessione.
3. I nominativi ed i recapiti delle figure di riferimento delle Parti per l'attuazione dell'Accordo quadro saranno oggetto di apposite comunicazioni PEC tra le stesse.

Art. 10 Spese

1. Sono a totale ed esclusivo carico di INPS Servizi S.p.A. le spese per la stipulazione del presente Accordo quadro ed ogni relativo onere fiscale correlato, ivi comprese le spese di bollo e di copie ed escluse soltanto le tasse e imposte, a carico di INPS nelle percentuali di legge.

Art. 11 Foro competente

1. Per qualunque controversia inerente alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Accordo quadro, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma, con esclusione di qualunque altro Foro eventualmente concorrente.

Art. 12 Disposizioni finali

1. Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana.
2. Eventuali omissioni o ritardi delle Parti nel pretendere l'adempimento di una prestazione a cui abbiano

diritto non costituiranno rinuncia al diritto a conseguire la prestazione stessa.

3. Nessuna modifica del presente Accordo sarà considerata validamente effettuata se non redatta per iscritto, firmata da persona munita dei necessari poteri e con indicazione specifica delle parti aggiunte o modificate.
4. Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rimanda alle previsioni del codice civile, del decreto legislativo n. 36/2023, del decreto legislativo n. 175/2016 e alla normativa comunque applicabile.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

INPS

INPS Servizi S.p.A.