



COMUNE DI FIORENZUOLA D'ARDA

PROVINCIA DI PIACENZA

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO INFORMATICO, PER IL PERIODO DI ANNI TRE.

Sommario

Art. 1 – Oggetto dell'appalto	2
Art. 2 – Durata	2
Art. 3 - Importo a base d'appalto	2
Art. 4 – Caratteristiche del servizio	2
4.1 Assistenza tecnica e manutenzione hardware.....	3
4.2 Assistenza applicativa.....	4
4.3 Assistenza sistemistica	5
4.4 Assistenza sugli acquisti	6
4.5 Attività pianificate e programmate per la gestione dei sistemi	6
4.6 Assistenza sulla connettività.....	6
4.7 Assistenza all'implementazione dello smart working/telelavoro	7
4.8 Attività di supporto e consulenza informatica	7
Art. 5 - Modalità di erogazione del servizio e Risorse Umane.....	7
Art. 6 - Specifiche esecutive del servizio	9
Art. 7 – Obblighi dell'appaltatore	12
Art. 8 - Qualità del personale.....	12
Art. 9 – Amministratore di Sistema (AdS).....	13
Art. 10 – Data Protection Impact Assessment (DPIA).....	15
Art. 11 – Modalità e criteri di aggiudicazione dell'appalto	16
Art. 12 - Sopralluogo.....	20
Art. 13 – Corrispettivo, fatturazione e pagamenti	20
Art. 14 – Iva.....	21
Art. 15 - Tracciabilità dei pagamenti di cui alla L. 136/2010	21
Art. 16 - Revisione prezzi	22
Art. 17 - Referente per l'appalto	22
Art. 18 - Rappresentanza della stazione appaltante	22
Art. 19 - Verifica di conformità	22
Art. 20 - Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.....	23
Art. 21 – Rischi da interferenza	24
Art. 22 - Estensione e riduzione.....	24
Art. 23 - Cessione e subappalto.....	24
Art. 24 – Codice di comportamento dei dipendenti.....	24
Art. 25 – Inadempienze e penali.....	25
Art. 26 – Risoluzione del contratto.....	26
Art. 27 - Recesso	27
Art. 28 – Cauzione definitiva	27
Art. 29 - Responsabilità e garanzia assicurativa	28
Art. 30 – Brevetti e diritti d'autore	29
Art. 31 - Trattamento di dati personali	29
Art. 32 – Garanzie e adempimenti in materia antimafia	30
Art. 33 - Forma contrattuale e spese.....	30
Art. 34 - Foro competente	30
Art. 35 – Rinvio alle norme legislative e regolamentari vigenti.....	30

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di assistenza, manutenzione e supporto specialistico informatico, come di seguito riportato:

- assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware installato nell'Ente;
- assistenza tecnica e manutenzione dei software di rete e di base in uso nell'Ente;
- assistenza tecnica e manutenzione degli applicativi in dotazione all'Ente;
- servizio di assistenza sistemistica avanzata e designazione del Responsabile Esterno con funzioni di Amministratore di Sistema, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- servizio di supporto specialistico in materia informatica.

L'esecuzione del servizio viene effettuato dalla Ditta appaltatrice, in nome e per conto proprio, in qualità di titolare dell'attività a tutti gli effetti di legge.

Il servizio è articolato in un unico lotto e dovrà effettuarsi con materiale, mezzi e personale della Ditta appaltatrice, sulla base delle indicazioni stabilite nei successivi articoli e delle disposizioni che saranno fornite dal Responsabile del Procedimento.

Il lotto unico è giustificato dalla particolare natura della prestazione richiesta, che impone una omogeneità nell'erogazione del servizio, tale da escludere la possibilità di suddividere l'appalto in lotti funzionali ai sensi dell'art. 51 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 2 – DURATA.

Il presente affidamento avrà la durata di anni tre, decorrenti dal 1° gennaio 2023 e fino al 31 dicembre 2026, con possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106 c. 11 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.

ART. 3 - IMPORTO A BASE D'APPALTO.

L'importo massimo stimato a base di gara è previsto in € 149.700,00 più IVA, corrispondente all'intero triennio contrattuale.

Gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenza di cui all'art. 97 commi 5 e 6 del D. Lgs. n. 50/2016 sono pari a zero, come indicato all'art 21.

Gli importi indicati sono sempre al netto dell'imposta sul valore aggiunto; anche l'offerta non dovrà tenere conto dell'IVA in quanto l'ammontare di detto importo, da conteggiarsi con voce separata, sarà versata dal Comune come previsto dalle vigenti norme di legge (DPR n. 633/72).

ART. 4 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.

I servizi oggetto del presente affidamento si distinguono come segue:

A. Assistenza tecnica e manutenzione hardware:

Interventi sulle apparecchiature hardware quali server, personal computer, laptop, periferiche, dispositivi di rete e apparati di rete attivi, ecc.. a fronte di malfunzionamenti, rotture di componenti o riconfigurazione;

B. Assistenza applicativa:

Supporto all'installazione e messa in funzione di eventuali aggiornamenti o nuovi rilasci evolutivi dei programmi, nuovi applicativi o aggiornamenti dei programmi gestionali in uso, garantendo la relazione con i fornitori esterni;

C. Assistenza sistemistica:

Interventi sistemistici programmati e/o d'urgenza, atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, middleware o programmi di produttività personale e relativa installazione e configurazione di nuove versioni, operazioni di salvataggio dei dati anche su supporti magnetici esterni, attività di prevenzione e rimozione di virus informatici, secondo procedure, modalità e condizioni di qualità e sicurezza definite dal Responsabile del Procedimento;

D. Assistenza sugli acquisti:

Supporto nella scelta delle apparecchiature da acquistare relativamente alla qualità e alla compatibilità con la rete;

E. Attività pianificate e programmate per la gestione dei sistemi:

Interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software, supporto ad eventuali attività logistiche programmate (spostamento di workstation e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc.) e servizi di monitoraggio per anticipare gli eventi che possano compromettere le funzionalità del sistema informatico dell'Ente, nella necessità di garantire continuità di servizio ottimale;

F. Assistenza sulla connettività:

Network management e desktop management centralizzato dell'infrastruttura di rete e dei client, finalizzato al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali.

G. Assistenza all'implementazione dello smart working/telelavoro:

Interventi di assistenza da eseguirsi in sede o in remoto, al fine di consentire agli utenti l'accesso alle reti aziendali e/o risolvere eventuali problemi, per garantire lo svolgimento del lavoro.

H. Attività di supporto specialistico informatico:

Servizio di supporto e collaborazione/assistenza in materia informatica, e affiancamento nella gestione di strategie volte al miglioramento dei sistemi di digitalizzazione.

4.1 Assistenza tecnica e manutenzione hardware:

L'assistenza hardware consiste nella manutenzione correttiva delle attrezzature in uso all'Ente di cui all'allegato A, e di tutte le componenti che costituiscono le postazioni utente, siano esse aggiuntive e/o esterne.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento.

Gli interventi consisteranno nelle seguenti azioni:

- diagnostica del malfunzionamento con verifica e analisi;
- eventuale attivazione dell'intervento in garanzia del fornitore esterno nel caso di attrezzature in garanzia;
- eventuale sostituzione dell'apparecchiatura con un'altra fornita dall'Ente.

Il servizio dovrà essere prestato presso gli uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate o predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di call center e di assistenza telematica remota.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano alcune delle attività richieste:

- Esecuzione test diagnostici;
- Operazioni di pulizia delle apparecchiature;
- Riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti;
- Ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettose;
- Configurazione e messa in esercizio di eventuali nuovi apparati;
- Gestione utenti e password.

- Correzione di eventuali malfunzionamenti e manutenzione software di base.

Nel caso di prodotti standard quali Sistemi Operativi Microsoft o LINUX, VMWare, database CENTOS, MSOffice, Antivirus, ecc, l'Aggiudicatario si impegna a verificare con cadenza mensile l'eventuale esistenza di patch o release rilasciate dal produttore originario che dovranno essere installate sulla piattaforma dell'Ente al fine di adeguare quest'ultima agli ultimi aggiornamenti in tema di sicurezza e funzionalità.

Nel caso di procedure precedentemente realizzate da terze parti direttamente ed esclusivamente per l'Ente, il servizio consisterà nella verifica dei malfunzionamenti e nell'esplorazione della possibilità di risoluzione dell'anomalia funzionale. In caso di impossibilità oggettiva alla risoluzione del guasto (es: assenza di codici sorgenti su sw proprietario) l'Aggiudicatario dovrà fornire l'analisi del guasto o malfunzionamento al fine di richiedere al produttore originario la predisposizione di una nuova release contenente quelle correzioni dei prodotti. Nel caso, l'Aggiudicatario si impegna all'espletamento delle necessarie attività di installazione degli aggiornamenti.

4.2 Assistenza applicativa:

Gli interventi consistono nello svolgimento di attività atte a garantire il buon funzionamento del software applicativo e del software gestionale correntemente installato e nel supporto per l'installazione di eventuali nuove versioni o nuovi programmi.

A titolo di esempio, si indicano alcune attività richieste:

- Supporto per l'effettuazione di statistiche/report;
- Rimozione di programmi;
- Installazione di nuove applicazioni;
- Assistenza all'installazione di nuovi software gestionali;
- Installazione di applicazioni su nuovi sistemi;
- Affiancamento di utenti per l'utilizzo di nuove periferiche;
- Installazione di patch e nuove versioni.
- I fornitori di sw rilasciano regolarmente versioni di programmi che consentano all'Ente di avere sempre le procedure aggiornate nel rispetto delle leggi in vigore. A tale scopo l'Aggiudicatario, su richiesta dell'Ente fornirà assistenza ovvero provvederà direttamente ad aggiornare le procedure in uso.

L'elenco degli applicativi al 31/07/2022 in uso è il seguente:

Software	Funzione gestita
ADS	Protocollo e Atti / Contabilità / Servizio di Cloud / Disaster Recovery
Kibernetes	Tributi / Mappatura patrimonio immobiliare / Inventario beni mobili e immobili / PagoPA / AppIO
Cedepp (Se.Cim ed Hermes)	Cimitero e Servizi Scolastici
Maggioli	Servizi Demografici (Sicr@web) / Multe e verbali (Concilia) / Sito istituzionale e Sportello Telematico
Starch (Archiweb e CPortal 360)	Pratiche edilizie
Halley	Rilevazione presenze
Lepida	Rilascio Spid e Servizi in convenzione
Genesys Informatica	Domini e Caselle PEC

Office 365 e Office Professional Plus 2021	
F-secure Server e Client	
Licenze Autocad	
Licenze Adobe	
Vengono inoltre utilizzati programmi gratuiti forniti dai vari Enti/Ministeri di tipo locale o tramite browser web: Siceant, CIG, DURC, Certificazione Massiva, Desktop telematico Agenzia Entrate, Sister, MEPA, Sitar, Telemaco, Unimod, Firme digitali, ecc...	

4.3 Assistenza sistemistica:

Gli interventi sono volti a garantire la continuità di funzionamento dei sistemi server (attivazione nuovi account, riavvio servizi interrotti, ecc) garantendo il supporto anche ai sistemisti esterni.

Gli interventi sono volti a garantire anche il buon funzionamento e l'aggiornamento dei sistemi, dei PC e dei programmi di produttività individuale e di rete, nonché gli interventi eventualmente necessari per le seguenti attività (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- Risoluzione delle anomalie, di errori o del blocco del sistema operativo;
- Operazioni di recupero/salvataggio dei backup programmati su supporto esterno;
- Funzioni di installazione e aggiornamento dei prodotti software;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati mobili o cellulari in particolare con riferimento alla gestione della posta elettronica sui dispositivi mobili;
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del software di base installato sui PC.
- Correzione di eventuali malfunzionamenti hardware. I malfunzionamenti andranno risolti predisponendo la relativa attività diagnostica e sistemistica atta ad individuare l'origine del guasto ed a predisporre il relativo intervento di ripristino. Il servizio consisterà nella riparazione dell'apparato anche mediante la sostituzione dei componenti guasti.
- Correzione di eventuali malfunzionamenti procedurali. I malfunzionamenti procedurali o sistemistici andranno risolti direttamente presso la sede dell'Ente ovvero predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di call center e di assistenza telematica remota. Il servizio consisterà nella verifica del funzionamento delle singole procedure e nella predisposizione di attività sistemistiche idonee al ripristino delle configurazioni originariamente predisposte ovvero alla modifica delle configurazioni attuali al fine di meglio adattare alle esigenze dell'ente. A scopo esemplificativo, non esaustivo, si citano le configurazioni dei sistemi operativi, le configurazioni dei server sia fisici che virtuali, la configurazione del sistema di virtualizzazione VMWare, la configurazioni della posta elettronica e del Web Server, le procedure di Backup e Restore.
- Erogazione di addestramento teorico-pratico in favore del personale dipendente dell'Ente che dovesse rendersi necessario nel caso di modifiche software e/o procedurali;
- Personalizzazione delle configurazioni di sistema e delle procedure già installate e funzionanti che eventualmente l'Ente dovesse richiedere all'Aggiudicatario per meglio adattare alle proprie esigenze (sono escluse le procedure informatizzate mediante sw applicativi proprietari).

4.4 Assistenza sugli acquisti:

La Ditta affidataria dovrà supportare l'Ente nella scelta delle apparecchiature che si renderanno necessarie.

La Ditta appaltatrice dovrà dare indicazioni precise sulla compatibilità delle apparecchiature presenti sulle piattaforme di acquisto (Consip e Intercent-ER) con la rete comunale, oltre a valutare il miglior rapporto qualità/prezzo dei prodotti.

4.5 Attività pianificate e programmate per la gestione dei sistemi:

Tali attività saranno svolte sulla base di un piano di manutenzione programmata proposto in fase di presentazione dell'offerta tecnica.

Tale assistenza comprende tutte quelle attività routinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle stazioni di lavoro e sulle periferiche, finalizzate alla buona gestione e al mantenimento in regime e alla sicurezza dei sistemi informatizzati degli uffici.

Tali servizi comprendono (elenco esemplificativo, non esaustivo):

- Monitoraggio costante e continuo della rete e dei server;
- Operazioni di pulizia semestrale programmate su tutti gli apparati hardware;
- Operazioni di pulizia mensile su software (pulizia di account, posta elettronica...ecc.);
- Svolgimento di test diagnostici atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Supporto allo spostamento e alla riconfigurazione di sistemi e periferiche;
- Riconfigurazione complessiva (sistemi, software) a fronte di variazioni sul numero di utenti abilitati o di altre esigenze;
- Verifica costante e continua delle funzionalità degli impianti logistici generali (elettrico, condizionamento, ecc.) e qualora necessario avviso al Responsabile del Procedimento per sollecitare le operazioni di ripristino;
- Esecuzione dei salvataggi giornalieri per i server ed i relativi ambienti software;
- Gestione dell'archivio dei supporti di salvataggio;
- Tenuta dei registri e della documentazione necessaria;
- Creazione e aggiornamento delle procedure di Disaster Recovery;
- Aggiornamento della documentazione relativa al GDPR EU 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati); in particolare: realizzazione periodica dell'analisi dei rischi e attestazione delle adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative.

4.6 Assistenza sulla connettività:

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi interconnessi in rete.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività richieste:

- Monitoraggio del funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali;
- Individuazione ed interventi per la risoluzione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi desktop;
- Individuazione ed interventi per la risoluzione di eventuali problemi di comunicazione tra i gli apparati e la rete;
- Gestione degli indirizzi delle reti locali;
- Verifica del buon funzionamento dei sistemi di trasmissione dati e delle reti locali e geografiche;

- Manutenzione e supporto al buon funzionamento delle interfacce di rete delle apparecchiature e dei relativi driver;
- Configurazione e riconfigurazione del software delle apparecchiature di rete.

4.7 Assistenza all'implementazione dello smart working/telelavoro:

Tali interventi sono volti a garantire l'utilizzo dei servizi informatici comunali da remoto, da parte degli utenti autorizzati.

L'assistenza dovrà svolgersi attraverso appositi programmi software e tramite sistemi di diagnostica a distanza, osservando particolare attenzione alla sicurezza dei dati personali e alla tutela della rete nei confronti di virus o malware che possano compromettere la sicurezza delle reti dell'Ente, in ottemperanza al Codice dell'Amministrazione Digitale e alle varie normative di settore.

4.8 Attività di supporto specialistico informatico:

La ditta aggiudicataria, dovrà affiancare e collaborare con il Responsabile del servizio e personale addetto, sui vari progetti in essere o che andranno a realizzarsi in materia informatica, mediante pianificazione, coordinamento e monitoraggio delle azioni necessarie a garantire il buon svolgimento di quanto richiesto.

ART. 5 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E RISORSE UMANE.

La Ditta affidataria dovrà organizzare una propria struttura adeguata al fine di:

- garantire che l'erogazione dei servizi si di alta qualità e congruente con i fabbisogni descritti nel presente Capitolato;
- notificare tempestivamente e in tempo utile potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- proporre e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sulla funzionalità della rete e delle singole apparecchiature;
- proporre azioni e/o raccomandazioni volte a migliorare la funzionalità degli apparati, finalizzata allo sviluppo e miglioramento dei servizi erogati;
- supportare ogni cambiamento proposto.

La Ditta affidataria dovrà istituire una **sede operativa entro 15Km dal Comune di Fiorenzuola d'Arda**, (inteso tra i Comuni di appartenenza) per fare fronte alle attività di cui al presente capitolato e per coordinare le proprie risorse in funzione delle richieste degli utenti.

Presso la sede operativa la Ditta aggiudicataria dovrà inoltre istituire un servizio di Help Desk che garantisca l'assistenza all'utenza nei seguenti orari (festivi esclusi):

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
- Sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Dovrà essere garantito un servizio di assistenza presso le sedi dell'Amministrazione Comunale per almeno 24 ore settimanali all'interno degli orari di cui sopra.

La ditta aggiudicataria dovrà inoltre garantire un servizio di assistenza on-site nei giorni di svolgimento delle sedute di Consiglio Comunale, concludenti in presunte 15 sedute all'anno di circa tre ore ciascuna, per un totale di 45 ore/anno.

Dovrà, inoltre, prevedere il servizio di Help Desk H24 nei giorni di sabato, domenica e lunedì in occasioni di votazioni (amministrative, regionali, politiche, europee, referendum).

Le attività dovranno essere svolte secondo i livelli di servizio di seguito indicati.

Nell'ambito delle aree di intervento sono individuate due tipologie di richieste:

A. Richieste urgenti

Sono da intendersi come richieste urgenti quelle inerenti ad anomalie o guasti il cui effetto bloccante interrompe un servizio pubblico, un servizio con scadenze legali/normative, il servizio di connettività alla rete internet e la gestione della posta elettronica.

Livelli di servizio minimi per richieste urgenti: inizio intervento di risoluzione entro 1 ora dalla notifica. Tempo massimo di ripristino: 4 ore.

B. Richieste non urgenti

Livelli di servizio minimi per richieste non urgenti: inizio intervento di risoluzione entro 4 ore dalla notifica. Tempo massimo di ripristino: 24 ore.

Le ore sopra indicate sono da intendersi come naturali e consecutive e sono conteggiate a partire dalla notifica all'Help Desk del guasto o dell'inserimento del disservizio attraverso il sistema gestionale di segnalazione dei guasti informatici o dalla chiamata/mail al tecnico presente in sede.

In caso di richiesta di intervento su software gestionali che necessitano per la soluzione dell'intervento dei tecnici della ditta fornitrice, i tempi massimi di ripristino si intendono rispettati con l'analisi del problema e l'attivazione e pianificazione dell'intervento di assistenza esterna.

A conclusione dell'intervento, la Ditta affidataria dovrà verificare l'avvenuta risoluzione del problema da parte dell'assistenza esterna.

Per garantire la corretta gestione degli interventi, **la Ditta Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione degli utenti un "software gestionale di segnalazione dei guasti informatici"** che abbia le caratteristiche e le funzionalità di seguito indicate:

a) segnalazione degli interventi:

- segnalazione attraverso inserimento diretto nel sistema gestionale di segnalazione, ogni utente avrà un suo accesso.
- presa in carico da parte della Ditta affidataria della segnalazione;
- intervento;
- chiusura della segnalazione da parte della Ditta aggiudicataria, previa conferma da parte dell'utente.

b) registrazione delle informazioni:

- nome dell'utente che ha aperto la chiamata;
- il giorno e l'ora dell'apertura della chiamata;
- il giorno e l'ora di chiusura dell'intervento;
- i dati (tipo, modello, ubicazione, codice identificativo) dell'apparecchiatura o del software oggetto dell'intervento;
- la descrizione dell'anomalia riscontrata;
- il nominativo del tecnico a cui è stato assegnato il lavoro;
- l'elenco delle operazioni eseguite e il loro esito;
- le eventuali parti e/o dispositivi e/o software sostituiti o aggiornati o installati;
- rilevazione di dati di customer satisfaction.

La Ditta affidataria dovrà garantire anche una corretta formazione degli utenti sulle modalità di

attivazione delle richieste e sui servizi offerti dall'Help Desk, entro 15 gg dall'inizio del servizio.

La Ditta affidataria, a semplice richiesta del Responsabile del Procedimento, dovrà fornire lo stato delle dotazioni informatiche in formato elettronico editabile (es. xls).

La ditta appaltatrice si impegna a fornire documentazione dettagliata sugli interventi effettuati.

Le modalità di esecuzione degli interventi dovranno essere tali da ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

Gli interventi dovranno essere effettuati garantendo i livelli di servizio richiesti, e il rispetto delle direttive impartite dal Responsabile del Procedimento.

Il servizio dovrà essere eseguito dalla Ditta affidataria a regola d'arte, tenendo conto delle specifiche contenute nel presente Capitolato.

Le eventuali attività di spostamento delle apparecchiature necessarie per l'esecuzione degli interventi saranno garantite dalla ditta appaltatrice con proprio personale e con i mezzi di trasporto necessari.

Resta inteso che sono a carico della Ditta affidataria le eventuali spese di trasporto del personale per il raggiungimento delle diverse sedi dell'Ente.

Rimane facoltà del Responsabile del Procedimento, a fronte di richiesta motivata, la possibilità di richiedere in qualunque momento la sostituzione del personale addetto al presidio con altro personale della stessa qualifica professionale.

L'eventuale sostituzione di unità di personale non comporterà alcun onere per l'Amministrazione Comunale.

La Ditta affidataria si obbliga a consentire all'Amministrazione Comunale di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione dell'appalto e a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Le apparecchiature utilizzate nello svolgimento del servizio dovranno essere conformi alle prescrizioni sanitarie e di sicurezza previste dalle normative nazionali e comunitarie.

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la fornitura dei materiali di servizio e di pulizia ordinaria (lubrificanti, diluenti, solventi, etc.) essenziali per un corretto svolgimento del servizio di manutenzione.

Al personale della Ditta affidataria è consentito l'ingresso negli uffici nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso.

Le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi e le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Ente.

Con la sottoscrizione del contratto, la ditta appaltatrice si impegna a tutelare gli archivi e garantire la sicurezza dei dati delle banche dati informatiche presenti presso l'Ente.

ART. 6 - SPECIFICHE ESECUTIVE DEL SERVIZIO.

A scopo meramente esplicativo, non esaustivo, si descrivono sommariamente alcune tipologie di intervento. La gestione di un intervento di manutenzione e assistenza di tipo sistemistico delle apparecchiature hardware dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk.

Successivamente il servizio di helpdesk dell'Aggiudicatario svolgerà le seguenti operazioni preliminari:

1. Manutenzione SERVER:

- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante;
- raccolta dei dati sul problema in questione;
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato;
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del Responsabile del Procedimento);
- ripristino/reinstallazione del software;
- ripristino dei dati utente;
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- verifica mensile sullo stato dei server;

2. Manutenzione PC:

- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante;
- raccolta dei dati sul problema in questione;
- intervento in tele-assistenza;
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato;
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del Responsabile del Procedimento);
- ripristino / reinstallazione del software aziendale;
- ripristino dei dati utente;
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete
- verifica mensile sullo stato dei PC

3. Manutenzione Stampanti:

- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante;
- raccolta dei dati sul problema in questione;
- intervento in tele-assistenza;
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato;
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del Responsabile del Procedimento);
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (solo nel caso di stampanti di rete).

4. Manutenzione apparati Multifunzione (solo parte sw e configurazioni di rete):

- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante;
- raccolta dei dati sul problema in questione;
- intervento in tele-assistenza;
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato;
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto;
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete;

5. Manutenzione monitor, scanner e periferiche varie:

- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante;
- raccolta dei dati sul problema in questione;
- intervento in tele-assistenza;
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato;
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore

superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del Responsabile del Procedimento);

- eventuale riconfigurazione software del Personal Computer associato;
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete;

6. Re-Installazione PC, monitor e Notebook:

- pianificazione del calendario delle installazioni;
- posizionamento dell'hardware;
- installazione del software;
- recupero dei dati utente nel caso di sostituzione secondo quanto sotto descritto:
 - l'incaricato dell'azienda provvederà in modo preventivo a pianificare tale attività, a segnalarla in modo opportuno e a pianificarne le modalità;
 - si recupereranno i dati del vecchio Personal Computer così come pianificato preventivamente;
 - verrà effettuata la reinstallazione di particolari applicativi come pianificato preventivamente;
 - configurazioni delle impostazioni di rete;
 - collaudo del Personal Computer;

7. Re-Installazione stampanti:

- pianificazione del calendario delle installazioni;
- posizionamento dell'hardware;
- Installazione su PC;
- installazione del driver e test di stampa;
- eventuale condivisione della risorsa;
- eventuale installazione su altre postazioni;
- eventuale configurazione di rete;
- installazione dei driver sulle postazioni interessate;
- collaudo della periferica.

8. Re-Installazione scanner e periferiche varie:

- pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato dell'Ente;
- posizionamento dell'hardware;
- installazione della periferica;
- installazione dei driver e test;
- collaudo della periferica come da procedure aziendali;

9. Gestione sistema centralizzato di backup:

- mantenimento, aggiornamento software e tuning;
- monitor mensile attività di backup;
- test periodici di ripristino dati (almeno trimestrale);
- installazione, supporto, consulenza e aggiornamento mensile agenti di backup;
- installazione, supporto, consulenza e aggiornamento mensile agenti di backup per applicazioni specifiche es. MsSql, VmWare, ecc.;
- gestione disaster recovery del sistema centralizzato di backup (due verifiche annue effettuate ai sensi del comma 3, lettera b) dell'art. 50-bis del DLgs. N. 82/2005 e s.m.i.);
- gestione Tape Library;
- generazione documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento dellastessa.

10. Gestione sistema antivirus:

- mantenimento, aggiornamento software e tuning;
- verifica aggiornamento pattern antivirus;
- creazione pacchetto client antivirus e supporto per l'installazione;
- profilazione Utenti;
- gestione eventuali problematiche generate dall'antivirus dove installato;
- generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento dellastessa.

ART. 7 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.

L'Appaltatore è tenuto ad eseguire con la massima tempestività tutti gli interventi necessari a garantire e mantenere la perfetta efficienza della rete e degli apparati.

L'Appaltatore è inoltre tenuto a:

- dare immediata comunicazione all'Amministrazione Comunale di tutti i problemi eventualmente occorsi durante la gestione, quali che siano la loro gravità e i danni causati anche quando nessun danno si fosse verificato;
- tenere e aggiornare la documentazione prescritta e l'inventario delle apparecchiature in uso e delle licenze d'esercizio;
- munire il proprio personale di telefono cellulare, che consenta la reperibilità in caso di necessità od emergenza, durante il servizio;
- assicurare la continua reperibilità del proprio referente-coordinatore (di cui all'art. 17), durante l'orario di prestazione del servizio.

ART. 8 - QUALITÀ DEL PERSONALE.

Il personale selezionato dall'Aggiudicatario per svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato dovrà soddisfare senza deroga alcuna le seguenti caratteristiche:

- possedere capacità di gestire in modo ordinato la propria attività;
- possedere caratteristiche di cordialità e fattività nella gestione dei rapporti con i colleghi ed il personale dell'Ente;
- possedere capacità di gestire con gentilezza e disponibilità eventuali interazioni con l'utenza;
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono il sistema informatico dell'Ente;
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutto il software di base di norma installato su server e personal computer (sistemi operativi Windows, driver di periferiche, antivirus);
- possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software applicativi installati su personal computer;
- possedere buone conoscenze tecniche sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking;
- possedere elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software;
- essere propositivi nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente basandosi sulla diagnosi del problema stesso e sulla knowledge-base di problematiche simili affrontate in precedenza;
- essere in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta e di mantenere costantemente aggiornato il knowledge-base delle problematiche e delle corrispondenti soluzioni trovate mediante l'utilizzo del software aziendale.

Le competenze minime richieste per le figure professionali addette al servizio oggetto del presente capitolato sono di alto livello di conoscenza relativamente a:

- Sistema operativo Windows;
- Windows Server;
- Linux server;
- Configurazione computer in Lan;
- Office, open office, antivirus;
- Applicativi gestionali: applicazione "client/server", "stand-alone" e "web application";
- Manutenzione hardware desktop, stampanti e scanner;
- Help desk tecnico;
- Sistema di virtualizzazione Proxmox – QEMU-KVM;
- Conoscenza approfondita dei sistemi di back up: BACKUP EXEC, Bacula;

- RDBMS Oracle, Sql server;
- Conoscenza approfondita di Proxy, firewall;
- Installazione e configurazione apparati di rete;
- Progetto e dimensionamento di reti LAN;
- Configurazione NAGIOS;
- Conoscenza approfondita dei sistemi VMWARE.

ART. 9 – AMMINISTRATORE DI SISTEMA (AdS).

L'Amministratore di Sistema o tecnico sistemista di rete, è una figura professionale che approfondisce le competenze di un tecnico hardware e software soprattutto per quanto riguarda le caratteristiche delle architetture informatiche e in particolare, l'utilizzo e la condivisione di grandi quantità di dati attraverso le reti di comunicazione.

Si occupa quindi essenzialmente della gestione di ogni tipo di rete informatica dell'Amministrazione Comunale, comprese quelle a cui non si accede via web, come le reti intranet e implementa i sistemi di sicurezza del networking nonché definisce le procedure di autenticazione alla rete e di autorizzazione all'accesso ai dati da parte degli utenti, curando interventi di conservazione dei dati attraverso debite soluzioni di "backup" e progettando le attività di supporto al "disaster recovery".

L'Amministratore di Sistema viene definito nel Provvedimento del Garante del 27 novembre 2008 come *“una figura professionale dedicata alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengano effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software complessi quali i sistemi ERP (Enterprise resource planning) utilizzati in grandi aziende e organizzazioni, le reti locali e gli apparati di sicurezza, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali”*.

L'Amministratore di Sistema, oltre ad essere la prima persona che deve rendersi conto di un eventuale violazione o perdita dei dati, accidentale o intenzionale che sia, con la sua attività quotidiana, svolge routine di sicurezza informatica volte a garanzia della struttura informatica (cosiddetto "data breach").

È compito dell'Amministratore di Sistema monitorare costantemente lo stato di sicurezza di tutti i processi di elaborazione dati di cui sopra, mantenendo aggiornati i supporti hardware e software e, se necessario, comunicando all'Ente le attività da attuare al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza, in proporzione alla tipologia e alla quantità dei dati personali trattati.

L'Aggiudicatario dovrà quindi sottoscrivere una conforme designazione di Responsabile Esterno con funzioni di Amministratore di Sistema e individuare tra il suo organico l'Amministratore di Sistema, che avrà tra gli altri i seguenti compiti:

- a) gestire il sistema informatico, nel quale risiedono le banche dati, in osservanza del nuovo Codice della privacy (D.lgs. n. 101/18), GDPR 679/16 e sue successive modifiche e aggiornamenti, attenendosi anche alle disposizioni del Titolare (*e/o del Responsabile, qualora nominato*) in tema di misure di sicurezza minime ed adeguate al rischio Privacy;
- b) predisporre e aggiornare un sistema di sicurezza informatico idoneo a rispettare le prescrizioni del D.Lgs. n. 101/2018 e degli artt. 30, 32, 35 e 36 del GDPR 679/16, adeguandolo anche alle eventuali future norme in materia di sicurezza. Più specificatamente, in base alle sopra citate norme vigenti, fatte salve le successive integrazioni dello stesso, il responsabile dei sistemi informatici dovrà:
 - assegnare e gestire il sistema di autenticazione informatica e quindi, fra le altre, generare, sostituire ed invalidare, in relazione agli strumenti e alle applicazioni informatiche utilizzate, le parole chiave ed i Codici identificativi personali da assegnare agli incaricati del trattamento dati, svolgendo anche la funzione di custode delle copie delle credenziali;
 - procedere, più in particolare, alla disattivazione dei Codici identificativi personali, in caso di

perdita della qualità che consentiva all'utente o incaricato l'accesso all'elaboratore, oppure nel caso di mancato utilizzo dei Codici identificativi personali per oltre 6 (sei) mesi;

- adottare adeguati programmi antivirus, firewall e altri strumenti software o hardware atti a garantire la minima ed adeguata protezione dei dati personali nel rispetto di quanto dettato dal Dlgs.101/2018 e GDPR 679/16 ed utilizzando le conoscenze acquisite in base al progresso tecnico software e hardware, verificandone l'installazione, l'aggiornamento ed il funzionamento degli stessi;
 - adottare tutti i provvedimenti necessari ad evitare la perdita o la distruzione, anche solo accidentale, dei dati personali e provvedere al ricovero periodico degli stessi con copie di back-up, vigilando sulle procedure attivate in struttura. L'Amministratore di Sistema dovrà anche assicurarsi della qualità delle copie di back-up dei dati e della loro conservazione in luogo adatto e sicuro assicurando e gestendo i sistemi di salvataggio e di ripristino dei dati (backup/recovery) anche automatici, nonché approntare adeguate misure e/o sistemi software di salvaguardia per la protezione dei dati personali (antivirus, firewall, IDS ecc.);
 - indicare al personale competente o provvedere direttamente alla distruzione e smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o alla cancellazione dei dati per il loro reimpiego, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento strumenti elettronici;
 - cooperare nella predisposizione dell'analisi dei rischi e nella valutazione di adeguatezza delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, formalizzando il tutto in idonea documentazione, per la parte concernente il sistema informatico ed il trattamento informatico dei dati;
 - predisporre e implementare le eventuali ulteriori misure minime di sicurezza imposte dal Responsabile del Procedimento per il trattamento informatico dei dati sensibili e giudiziari, e per la conseguente tutela degli strumenti elettronici;
- c) coordinare assieme al Titolare (e/o al Responsabile e/o al Data Protection Officer, qualora nominati) le attività operative degli incaricati del trattamento nello svolgimento delle mansioni loro affidate per garantire un corretto, lecito e sicuro trattamento dei dati personali nell'ambito del sistema informatico;
- d) collaborare con il Titolare (e/o con il Responsabile, qualora nominato) per l'attuazione delle prescrizioni impartite dal Garante;
- e) comunicare prontamente al Titolare (e/o al Responsabile, qualora nominato) qualsiasi situazione di cui sia venuta a conoscenza, nell'espletamento delle attività di esecuzione dell'incarico professionale assegnato, che possa compromettere il corretto trattamento informatico dei dati personali;
- f) predisporre ed attuare un idoneo sistema di controllo periodico sull'operato dei propri dipendenti, verificando la correttezza dell'attività di queste persone rispetto alle misure di sicurezza adottate ed alle mansioni attribuite;
- g) adottare e gestire sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte di tutte le persone autorizzate. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti allo "username" utilizzato, i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento (log in e log out) che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi;
- h) classificare analiticamente le banche dati e impostare/organizzare un sistema complessivo di trattamento **dei dati personali comuni e sensibili**, predisponendo e curando ogni relativa fase applicativa nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- i) individuare per iscritto **i soggetti incaricati della custodia delle parole chiave** per l'accesso al sistema informatico e vigilare sulla sua/loro attività e **gli altri soggetti**, diversi dagli incaricati della custodia delle parole chiave, che possono avere accesso a informazioni che concernono le medesime;

- j) impostare e gestire un sistema **di autenticazione informatica** per i trattamenti di dati personali effettuati con strumenti elettronici;
- k) impostare e gestire **un sistema di autorizzazione per gli incaricati** dei trattamenti di dati personali effettuati con strumenti elettronici;
- l) impartire **a tutti gli incaricati istruzioni** organizzative e tecniche che prevedano le modalità di utilizzo dei sistemi di salvataggio dei dati;
- m) adottare **procedure per la custodia delle copie di sicurezza dei dati** e per il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi;
- n) organizzare **i flussi di rete**, la gestione dei supporti di memorizzazione, la manutenzione hardware, nonché la verifica di eventuali tentativi di accessi non autorizzati al sistema provenienti da soggetti terzi, quali accesso abusivo al sistema informatico o telematico, frode, danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici, danneggiamento di sistemi informatici e telematici;
- o) predisporre **un piano di controlli periodici**, da eseguire con cadenza almeno semestrale, atti a verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- p) coadiuvare, se richiesto, **il titolare del trattamento** nella predisposizione e/o nell'aggiornamento e/o nell'integrazione di tutti i documenti necessari per il rispetto del Regolamento Europeo in materia di privacy.

Per l'espletamento dell'incarico, vengono assegnate all'Amministratore di Sistema le credenziali di autenticazione da amministratore dei sistemi informatici incaricati, credenziali che permettono l'accessibilità al sistema per lo svolgimento delle stesse funzioni tecniche assegnate.

ART. 10 – DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT (DPIA).

Nella gestione e nell'organizzazione del sistema informatico, **la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati è quindi un passaggio fondamentale, tanto che il Regolamento UE 679/2016 si spinge a proceduralizzarne l'obbligo** soprattutto nei casi in cui i dati trattati si presentino particolarmente pericolosi per i diritti e le libertà degli interessati o il rischio che ne derivi sia particolarmente elevato.

Dal momento che l'informazione è un bene dell'Ente, e che ormai la maggior parte delle informazioni sono custodite su supporti informatici, l'Aggiudicatario deve essere in grado di garantire la sicurezza dei dati dell'Amministrazione Comunale, in un contesto dove i rischi informatici causati dalle violazioni dei sistemi di sicurezza sono in continuo aumento, predisponendo la DPIA e redigendo la documentazione di supporto.

Una fase indispensabile di ogni pianificazione della sicurezza è la valutazione del rischio e la gestione del rischio utilizzando ad esempio i modelli di certificazione ISO 27001 e ISO 9001.

L'approccio odierno alla gestione della sicurezza informatica si focalizza sul cosa e come fare per prevenire un incidente di sicurezza e come comportarsi nel caso un tale incidente si verifichi. Ciò è anche confermato nelle linee guida (cybersecurity framework) emanate dal National Institute of Standards and Technology (NIST) che prevedono i seguenti macro-processi:

- Identifica (identify);
- Proteggi (protect);
- Rileva (detect);
- Rispondi (respond);
- Ripristina (recover).

La cosiddetta analisi del rischio parte dall'identificazione dei beni da proteggere, per poi valutare le possibili minacce in termini di probabilità di occorrenza e relativo danno potenziale (gravità). In base alla stima del rischio si decide se, come e quali contromisure di sicurezza adottare (piano di rischio).

L'analisi del rischio tipicamente precede la fase di messa in esercizio del sistema informatico.

Spesso l'obiettivo dell'attaccante non è rappresentato dai sistemi informatici in sé, ma piuttosto dai dati in essi contenuti: la sicurezza informatica deve quindi preoccuparsi di impedire l'accesso non solo agli utenti non autorizzati, ma anche a soggetti con autorizzazione limitata a specifiche operazioni, per evitare che dei dati appartenenti al sistema informatico vengano copiati, modificati o cancellati.

Le violazioni possono essere molteplici: vi possono essere tentativi non autorizzati di accesso a zone riservate, furto di identità digitale o di file riservati, utilizzo di risorse che l'utente non dovrebbe potere utilizzare ecc. La sicurezza informatica si occupa anche di prevenire eventuali situazioni di Denial of Service (DoS). I DoS sono attacchi sferrati al sistema con l'obiettivo di renderne inutilizzabili alcune risorse in modo da danneggiare gli utenti del sistema.

ART. 11 – MODALITÀ E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO.

La gara sarà aggiudicata previo esperimento di procedura negoziata telematica, ai sensi dell'art. 36, lett b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m., tramite il portale Mepa, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.

La scelta del contraente per la gestione del servizio di manutenzione avviene mediante procedura di gara, nella quale:

1. i partecipanti alla gara devono predisporre un'offerta economica e un'offerta tecnica costituita dagli elaborati descritti nei successivi punti del presente articolo;
2. le offerte andranno elaborate nel rispetto delle prescrizioni della presente documentazione, che costituiscono caratteristiche minime inderogabili del servizio offerto;
3. la valutazione dell'offerta economica e di quella tecnica avviene ripartendo i 100 punti a disposizione della Commissione nel modo seguente:
 - **Punteggio totale a disposizione:** **100/100**
 - **Offerta economica:** **punti da 0 a 20**
 - **Offerta tecnica:** **punti da 0 a 80**

Si procederà ai sensi dell'art. 97 del D. Lgs. n. 50/2016, alla determinazione e verifica delle offerte anormalmente basse. Per l'eventuale verifica dell'anomalia, si prenderanno in considerazione i punteggi assegnati dalla Commissione prima della riparametrazione.

Rimane salva la valutazione della congruità delle offerte ai sensi dell'art. 97 commi 1, 3, 5 e 6 del D. Lgs. n. 50/2016.

L'offerta vincola il suo proponente per un termine di 180 giorni a decorrere dalla scadenza del termine di presentazione della stessa, con obbligo di mantenere ferma l'offerta stessa.

Dopo la presentazione l'offerta, se già scaduto il termine di presentazione, la stessa non può più essere né ritirata né modificata o integrata.

L'appalto verrà aggiudicato anche in presenza di una sola offerta valida e idonea, ai sensi dell'art. 69 del R.D. 827/24.

Offerta economica

I partecipanti devono predisporre un'offerta economica che dovrà essere espressa come valore (corrispettivo per il triennio), e che dovrà essere inferiore all'importo a base d'asta.

Il punteggio dell'offerta economica sarà dato dall'applicazione della seguente formula matematica:

$$P_i = (O_{min}/O_i) * 20$$

Pi = punteggio economico del concorrente i-esimo;

Omin = minima offerta di gara;

Oi = offerta dal concorrente i-esimo;

Offerta tecnica

I partecipanti devono predisporre un'offerta tecnica consistente in un **elaborato articolato per punti, secondo lo schema di seguito proposto**. Tale elaborato dovrà essere redatto in forma esaustiva, ma sintetica.

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	
CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
<u>Criterio A: Adeguatezza del sistema organizzativo relativo alla gestione del servizio in funzione delle soluzioni individuate, in relazione agli obiettivi del capitolato, e a garanzia del mantenimento degli standard qualitativi per la durata dell'appalto.</u> La commissione giudicatrice valuterà, in particolare i seguenti aspetti: • la descrizione della struttura organizzativa preposta al servizio, verificando il numero e i profili professionali delle figure da impiegare compresi i curricula professionali; • l'organizzazione della sede operativa, indicando se già istituita o da istituire; • la congruità della proposta organizzativa sia rispetto al funzionamento ipotizzato del servizio, sia rispetto all'esigenza di contemperare qualità del servizio, flessibilità organizzativa e razionalità della gestione; • le modalità organizzative proposte (in termini di soluzioni individuate e tempi di risposta) per assicurare la continuità del servizio e fronteggiare le urgenze e gli eventi imprevedibili; • le misure di contenimento degli avvicendamenti del personale per la durata del contratto e le modalità di sostituzione del personale addetto al servizio; • l'anzianità ed esperienza maturata nell'ambito dei servizi analoghi; • il tipo di rapporto di impiego; • il numero di anni che il personale ha passato a contratto con la ditta.	20
<u>Criterio B: Manutenzione</u> la commissione giudicatrice valuterà l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni messe in campo e finalizzate alla manutenzione della rete. In particolare sarà valutata: 1. il piano di manutenzione programmato: a) i controlli periodici; b) la tempistica degli interventi; c) le modalità attuative e i prodotti utilizzati; 2. il piano del sistema di autocontrollo degli interventi effettuati con riguardo in particolare all'efficacia e completezza degli interventi individuati.	10
<u>Criterio C: Organizzazione Call Center.</u> la commissione giudicatrice valuterà l'organizzazione della sede operativa e del Call Center;	15

<u>Criterio D: Modalità di gestione e rendicontazione delle chiamate.</u> la commissione giudicatrice valuterà i seguenti aspetti: 1. la semplicità dell'apertura di nuovi ticket da parte degli utenti, per questo andrà descritta in dettaglio la modalità di apertura ticket; 2. la semplicità del controllo dei ticket aperti da parte del personale del Responsabile del procedimento e la possibilità di modificarli o annullarli; 3. Con riferimento alla rendicontazione dei tempi e costi di intervento verranno valutati: la modalità, la chiarezza, il formato, la struttura logica e la ricchezza delle informazioni rendicontate; 4. la possibilità di coordinare tempi e modi degli interventi da parte del Responsabile del procedimento al fine di ottimizzare il servizio o di ridurre disagi agli utenti o costi di intervento.	15
<u>Criterio E: Formazione dell'Ente.</u> la commissione giudicatrice valuterà la proposta di formazione di base sull'uso delle postazioni informatiche, dei principali sistemi operativi e dei pacchetti applicativi di uso comune, del software di segnalazione guasti e sulla sicurezza informatica nell'uso delle attrezzature e nella navigazione, rivolta al personale dell'Amministrazione Comunale;	10
<u>Criterio F: Formazione del Personale dell'Aggiudicatario</u> Programmi e piani di formazione del personale dell'Aggiudicatario, sia quelli già realizzati nel corso degli ultimi 3 anni, sia quelli in corso di svolgimento o attività programmate.	5
<u>Criterio G: Gestione della sicurezza, dell'integrità e della riservatezza dei dati</u> <i>Per dati si intendono sia quelli comunicati direttamente alla ditta dall'Ente o da i suoi dipendenti, sia quelli contenuti nei supporti informatici coinvolti nelle operazioni di manutenzione oggetto del presente capitolato.</i> In particolare verranno valutati i seguenti aspetti: 1. gestione della sicurezza aziendale dei dati, dei sistemi e dei suoi aspetti di backup che dovrà essere descritto; 2. dovrà essere descritta la metodologia informatica e la procedura operativa di cancellazione dati messa in opera dagli addetti qualora sia necessario distruggere dati dell'Amministrazione Comunale che per varie ragioni sono temporaneamente entrati nella disponibilità dell'aggiudicatario (es. sostituzione di dischi fissi o unità di memorizzazione e cancellazione dati da quelli vecchi, utilizzo di dischi o unità di memorizzazione aziendali come supporti temporanei durante backup).	5
TOTALE	80

La lunghezza di ciascun punto dell'elaborato tecnico relativo ai predetti criteri di valutazione non dovrà superare le 4 (quattro) facciate in formato A4.

Saranno valutate le proposte che indichino precisi impegni verificabili concretamente.

L'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuata con il metodo aggregativo compensatore, di cui alle Linee Guida 2 ANAC approvate con delibera n. 1005/2016 e aggiornate con successiva delibera 424/2018, attraverso l'utilizzo della seguente formula:

$$Q_{(a)} = \sum_n$$

$(W_i * V_{(a)i})$ dove:

$Q_{(a)}$ = Indice di valutazione dell'offerta

$(a); n$ = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito ai requisiti (i);

$V_{(a)i}$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

$\sum_n$ = sommatoria;

I coefficienti $V_{(a)i}$ sono determinati, per quanto riguarda la valutazione degli elementi di natura qualitativa, attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli Commissari.

Ciascun Commissario dovrà operare, sulla base della propria discrezionalità, mirando a individuare la migliore proposta tra quelle esaminate. Gli altri giudizi saranno determinati in rapporto alla migliore proposta, sulla base di una complessiva logica comparativa. Ciascun Commissario pertanto esprimerà un giudizio discrezionale cui corrisponde un coefficiente compreso fra 0 e 1, e cioè:

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
Eccellente	1,0
Più che Ottimo	0,9
Ottimo	0,8
Distinto	0,7
Buono	0,6
Più che Discreto	0,5
Discreto	0,4
Interessante	0,3
Sufficiente	0,2
Scarso	0,1
Insufficiente	0,0

Al termine della procedura di valutazione si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta in coefficienti definitivi, riportando a uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Per ciascun elemento di valutazione le medie dei coefficienti definitivi verranno calcolate con approssimazione alla terza cifra decimale.

Saranno ammesse alla fase successiva le offerte che, in merito agli elementi tecnici, avranno riportato almeno 50 punti sugli 80 complessivi.

La predetta “soglia di sbarramento” è finalizzata a eliminare offerte tecniche inidonee al raggiungimento del delicato obiettivo finale perseguito dall’Amministrazione Comunale. La selezione è disciplinata da disposizioni che assegnano prevalenza agli elementi qualitativi dell’offerta.

L’eventuale accertamento di carenze e/o significative difformità qualitative, nei limiti suindicati, sarà seguito da un provvedimento di non ammissione alla fase successiva. L’esclusione, in tale ipotesi, è riconducibile a un potere-dovere dell’Amministrazione Comunale.

All’offerta che avrà ottenuto il punteggio tecnico-qualitativo globale più elevato saranno assegnati 80 punti. Alle altre offerte, purché caratterizzate da un punteggio tecnico complessivo superiore o uguale a 50 punti, i punteggi verranno riparametrati al punteggio massimo, applicando la seguente formula:

$$P(\text{tecnico})_a = 80 \times (Q_a/Q_{\text{max}})$$

Dove:

- $P(\text{tecnico})_a$ = punteggio ottenuto per l’offerta tecnica dalla ditta a;
- Q_a = punti assegnati alla ditta n-esima;
- Q_{max} = punteggio massimo assegnato tra tutti quelli ottenuti dai Concorrenti.

La Stazione Appaltante si riserva di aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida. In questo caso ciascun commissario esprimerà un giudizio discrezionale sulla singola offerta senza logica comparativa.

ART. 12 – SOPRALLUOGO.

Per partecipare alla procedura di affidamento è fatto obbligo ai concorrenti di effettuare un sopralluogo per prendere conoscenza della distribuzione degli uffici, delle apparecchiature in uso e dei Software utilizzati, che deve essere richiesto almeno 10 giorni prima dalla data ultima di presentazione della documentazione di gara.

Detto sopralluogo avverrà alla presenza del RUP o di suo delegato.

Il sopralluogo potrà essere effettuato solo ed esclusivamente previa prenotazione mail alla PEC protocollo@pec.comune.fiorenzuola.pc.it

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e apposita delega munita di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti.

La stazione appaltante rilascia attestazione di avvenuto sopralluogo.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. a), b) e, se costituita in RTI, di cui alla lett. c), in relazione al regime della solidarietà di cui all'art. 48, comma 5, del Codice, tra i diversi operatori economici, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega del mandatario/capofila.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. c) non ancora costituita in RTI, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori. In alternativa l'operatore raggruppando/aggregando/consorziando può effettuare il sopralluogo singolarmente.

In caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.

La mancata allegazione dell'attestato di sopralluogo è sanabile mediante soccorso istruttorio ex art. 83, comma 9 del Codice.

Al fine di organizzare al meglio i suddetti sopralluoghi si richiede massima puntualità, precisando che non sarà concessa alcuna deroga alle date fissate, né all'orario indicato.

ART. 13 - CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.

Il corrispettivo dovuto viene determinato al momento dell'aggiudicazione in base all'offerta economica presentata dal soggetto risultato aggiudicatario.

Il corrispettivo spettante all'aggiudicatario, verrà suddiviso in due rate semestrali, e il pagamento avverrà entro 30 giorni dall'emissione della fattura da parte dell'impresa.

Il corrispettivo per il servizio potrà essere decurtato delle somme corrispondenti a eventuali penali.

L'importo del corrispettivo è considerato comprensivo di tutti i costi necessari a garantire la completa gestione del servizio secondo quanto previsto dal presente capitolato e dall'offerta tecnica presentata

dall'affidatario in sede di gara. In particolare, nel corrispettivo si è tenuto conto che il valore economico posto a base di gara sia sufficiente e adeguato rispetto al costo del lavoro e al costo relativo alla sicurezza ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008.

Al corrispettivo fissato deve essere aggiunta l'imposta sul valore aggiunto, se e in quanto dovuta a termine di legge.

L'appaltatore riconosce con la semplice presentazione dell'offerta di essersi reso pienamente edotto e avere tenuto in debito conto tutte le condizioni ambientali e le circostanze, che possono avere influenza sull'esecuzione del contratto e sulla determinazione dei prezzi.

Il Committente ha facoltà di controllo e di contestazione sulla qualità e sulla quantità delle prestazioni rese, in tale ultimo caso si ritiene sospeso il termine della liquidazione del corrispettivo mensile, sino al ricevimento delle deduzioni dell'appaltatore e allo scioglimento delle riserve.

La fatturazione avverrà mediante emissione di fatture mensili posticipate, emesse elettronicamente in ossequio a quanto disposto dall'art. 25 del D. L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica a partire dal 31 marzo 2015.

Il pagamento, ove non emergano eccezioni sulla fornitura e sulle relative fatture, avverrà entro giorni 30 (trenta) dalla data di accettazione della fattura (accettazione intesa come verifica della idoneità e conformità della fattura), in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. n. 192/2012, e comunque previa verifica dell'adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali e assicurativi.

Le fatture inviate dovranno:

- riportare, in ottemperanza alla vigente normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010, il codice identificativo di gara (CIG).
- il conto corrente dedicato indicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari sul quale il Comune effettuerà il bonifico.

ART. 14 – IVA.

L'IVA è esclusa da tutti gli importi presentati nei documenti di gara ed è a carico della Committenza in misura di legge.

Il Comune di Fiorenzuola d'Arda rientra nel regime di cui all'articolo 1, comma 629, lettera b, della L. n. 190 del 23 dicembre 2014 (Split payment). Tutte le fatture emesse nei confronti del Comune, per la fornitura di beni e servizi, dovranno essere predisposte nel rispetto delle disposizioni previste dalla citata normativa.

Nella fattura dovrà essere obbligatoriamente inserita l'annotazione "Scissione dei pagamenti" così come disposto dall'art. 2 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23/01/2015.

Il Comune di Fiorenzuola d'Arda provvederà al pagamento della sola base imponibile, provvedendo, successivamente, al versamento dell'Iva esposta in fattura direttamente all'Erario.

ART. 15 - TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI DI CUI ALLA L. 136/2010.

La Ditta aggiudicataria dovrà attenersi in materia di tracciabilità dei pagamenti al pieno rispetto di quanto previsto dalla Legge 136/2010 e s.m., "Piano straordinario contro le mafie", nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della legge 136/2010, l'aggiudicatario assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, secondo la disciplina contenuta nella legge richiamata.

Sarà obbligo dell'aggiudicatario, in particolare:

- utilizzare il conto corrente dedicato alla commessa di cui trattasi e registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto;
- comunicare, mediante un procedimento tracciabile, i riferimenti specifici della ditta; i dati relativi al conto corrente dedicato; i nominativi e i riferimenti specifici dei soggetti che, per la ditta, saranno delegati a operare sul conto corrente dedicato; l'eventuale indicazione delle relazioni tra conto corrente dedicato e l'appalto (se il conto è stato attivato unicamente per questo appalto);
- riportare gli estremi del conto corrente dedicato nei documenti fiscali che emetterà ai fini dell'ottenimento del pagamento;
- provvedere, in caso di successive variazioni, alla comunicazione entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta;
- effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale riportante il codice identificativo di gara (CIG) attribuito dall'autorità di vigilanza sui contratti pubblici su richiesta della stazione appaltante.

L'inadempimento di tale obbligo comporta la risoluzione di pieno diritto del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

ART. 16 - REVISIONE PREZZI.

I corrispettivi determinati in sede di gara, restano invariati per l'intera durata contrattuale.

ART. 17 - REFERENTE PER L'APPALTO.

La Ditta affidataria provvede a indicare un referente incaricato di tenere i rapporti con il committente, che rappresenti per la Committenza la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione e il coordinamento del servizio e del personale dipendente, con esperienza almeno triennale nella conduzione di servizi analoghi per dimensione e caratteristiche a quelli oggetto dell'appalto.

Il referente designato dall'appaltatore assumerà come riferimento la sede di cui all'art. 5.

Art. 18 - Rappresentanza della stazione appaltante

Per la Stazione Appaltante il referente è il Responsabile del Procedimento, il quale provvede a:

- a) seguire l'esecuzione del servizio, verificando il rispetto delle disposizioni e dei tempi contrattuali;
- b) svolgere, senza preavviso, accertamenti e verifiche sull'attività prestata dagli operatori dell'aggiudicatario;
- c) evidenziare e verbalizzare le disfunzioni, i ritardi e tutte le altre eventuali inadempienze in accordo con i principi generali delle norme, dei regolamenti, degli atti e dei documenti della stazione appaltante comunicando le non conformità alla ditta aggiudicataria.
- d) effettuare adeguati controlli per verificare il regolare svolgimento del servizio.

Qualora dagli accertamenti effettuati risultino inadempienze e disservizi il Responsabile del Procedimento provvede a segnalarlo all'aggiudicatario.

ART. 19 - VERIFICA DI CONFORMITÀ.

Secondo quanto previsto dall'art. 102 del D. Lgs. 50/2016, il contratto è soggetto a verifica di conformità a cura del Responsabile del Procedimento, al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nel contratto stesso.

In caso di mancata o ritardata esecuzione, totale o parziale, della prestazione, oppure quando

l'esecuzione risulti, a seguito di verifica, non rispondente ai requisiti pattuiti, il Comune si riserva la facoltà:

- di acquisire presso altri fornitori la prestazione non eseguita tempestivamente o contestata e non eseguita entro i tempi stabiliti, con addebito alla ditta aggiudicataria della differenza del maggior costo sostenuto per l'esecuzione mediante rivalsa sulle fatture o sulla garanzia definitiva. In quest'ultimo caso la stessa dovrà essere immediatamente integrata;
- di applicare una penale secondo quanto stabilito dal presente Capitolato.

ART. 20 - TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI.

Il Committente resterà estraneo a qualunque rapporto fra l'Appaltatore e il personale da esso dipendente o socio o altrimenti impiegato nelle prestazioni oggetto dell'appalto.

L'aggiudicatario si impegna a disporre di personale assunto secondo il vigente Contratto Nazionale di Lavoro di Settore e al rispetto della normativa vigente relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo.

L'appaltatore deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e soci ed è tenuto ad assicurarlo ai fini previdenziali, assistenziali e antinfortunistici in conformità alle disposizioni di legge in materia. In particolare, l'Appaltatore deve aver provveduto all'iscrizione all'INPS e all'INAIL di tutti i suoi addetti.

L'appaltatore si obbliga inoltre ad applicare integralmente tutte le norme in vigore contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro per i propri addetti, dipendenti e soci e negli accordi locali integrativi degli stessi. I suddetti obblighi vincolano l'appaltatore anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla natura, dalla struttura e dalla dimensione dell'appaltatore e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dal Committente o ad esso segnalata dall'ispettorato del lavoro, il Committente medesimo comunicherà all'appaltatore e anche all'ispettorato suddetto, se del caso, l'inadempienza accertata e procederà alla sospensione del pagamento del corrispettivo, destinando le somme così accantonate a garanzia dell'adempimento degli obblighi di cui sopra.

È fatto obbligo alla ditta aggiudicataria attenersi a quanto disposto dal D.Lgs 81/2008 e s.m. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e a tutta la ulteriore legislazione applicabile in materia, e di ogni altra norma in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, anche emanata nel corso dell'appalto. La Committenza è quindi esplicitamente esonerata relativamente ad eventuali inadempimenti della ditta affidataria in qualche modo ricollegabili direttamente o indirettamente con quanto richiesto dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.

Si ricorda in particolare che la ditta aggiudicataria è tenuta al rispetto degli obblighi connessi ai contratti di appalto di cui all'art. 26 del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m. La stessa ha inoltre l'obbligo di redigere nei modi previsti dagli artt. 17 e 28 del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m. il proprio Documento di Valutazione dei Rischi e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi. Si precisa che il suddetto documento non dovrà essere redatto in forma generica, ma relativo allo specifico appalto. L'appaltatore si impegna inoltre a trasmettere, a semplice richiesta della Committenza il Documento aggiornato.

La ditta aggiudicataria dovrà inoltre provvedere all'adeguata informazione, formazione, addestramento e aggiornamento, del personale addetto e degli eventuali sostituti in materia di sicurezza e di igiene del lavoro ai sensi dell'art. 36 e 37 c. 2 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.

La Ditta affidataria è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alla vigente normativa in materia di tutela e della sicurezza sul lavoro.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro, di sicurezza e di tutela dell'ambiente di cui al presente articolo, determinano, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.

ART. 21 – RISCHI DA INTERFERENZA.

L'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto richiede frequentemente la contemporanea presenza negli stessi locali di personale del committente e dell'appaltatore. La stazione appaltante trasmetterà, prima dell'inizio dell'attività, il D.U.V.R.I. Documento Unico di Valutazione del Rischio, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008, dove sono evidenziate le possibili interferenze con l'operatività degli uffici comunali e le principali prescrizioni da osservare a garanzia della sicurezza di tutto il personale.

Tale documento potrà essere aggiornato anche su proposta dell'aggiudicatario del contratto, in relazione ai diversi aspetti di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio; l'eventuale proposta dovrà essere richiesta via PEC all'Ente.

Per quanto riguarda i costi per le misure di sicurezza, in ragione della natura tecnico-intellettuale delle prestazioni richieste all'aggiudicatario, gli stessi sono valutati pari a zero, in quanto l'eliminazione o la riduzione al minimo dei rischi da interferenza è ottenuta con la sola applicazione delle misure organizzative ed operative individuate nelle normative vigenti e nel D.U.V.R.I.

ART. 22 - ESTENSIONE E RIDUZIONE.

Per il periodo di validità del contratto, il Comune ha la facoltà di procedere alla modifica del contratto, richiedendo all'affidatario l'ampliamento o la riduzione dell'appalto, compreso il numero di ore di assistenza in sede, alle condizioni economiche contrattualmente stabilite, secondo quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.

ART. 23 - CESSIONE E SUBAPPALTO.

È fatto divieto al prestatore di cedere totalmente o parzialmente a terzi il contratto d'appalto.

In materia di subappalto si applica l'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 24 – CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI.

Il Concessionario prende atto dell'esistenza del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", emanato con D.P.R. 16/04/2013 n. 62 e del "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Fiorenzuola d'Arda" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 9 del 30/01/2014 e si impegna a osservare e a fare osservare dai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta in esso previsti.

A tal fine si dà atto che il Codice è reperibile sul sito web del Comune e che il Concessionario si impegna a portarlo a conoscenza dei propri collaboratori per le finalità sopra descritte.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62/2013 può costituire causa di risoluzione del contratto. Il Comune, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto al Concessionario assegnandogli un termine non superiore a 15 giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni.

Ove queste non fossero presentate o non risultassero accolte, il Comune, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti, procederà alla risoluzione del contratto senza che al Concessionario spetti alcun indennizzo o compenso aggiuntivo.

ART. 25 – INADEMPIENZE E PENALI.

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali, o di non puntuale adempimento delle stesse che non comporti per la sua gravità l'immediata risoluzione del contratto, il Responsabile del Procedimento contesta con lettera inviata tramite pec le inadempienze riscontrate e assegna un termine, non inferiore a 15 giorni, per la presentazione di controdeduzioni e memorie scritte.

Trascorso tale termine l'eventuale penale sarà applicata sulla base di formale determinazione.

In tale provvedimento si darà contezza delle eventuali giustificazioni prodotte dall'aggiudicatario e delle ragioni per le quali l'Amministrazione Comunale ritiene di disattenderle.

Le penali di cui sopra non troveranno applicazione esclusivamente nel caso in cui le contro deduzioni presentate nei termini previsti, siano ritenute oggettivamente valide e fondate ad insindacabile giudizio del Responsabile del Procedimento.

Le penali sono applicabili per mancato rispetto dei livelli di servizio specificati nel presente Capitolato, ovvero per ritardo nella esecuzione delle attività o mancato svolgimento delle stesse. Per ritardo o mancato svolgimento si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dal Responsabile del Procedimento ed esclusivamente imputabili a cause dovute alla Ditta affidataria o da essa provocate.

L'ammontare della penale varia a seconda della gravità e dell'inadempienza accertata; detta penale, per singola inadempienza, non può essere inferiore ad € 100,00 (cento/00) e superiore ad € 1.000,00 (mille/00).

Costituiscono causa specifica per l'applicazione della penale la mancata prestazione del servizio o il ritardo dello stesso.

In caso di disservizi relativi a richieste urgenti, tutti gli importi si intendono raddoppiati.

Le penali applicate saranno trattenute dalle fatture ovvero, a richiesta del Responsabile del Procedimento, trasformati in attività aggiuntive.

La Ditta aggiudicataria riconosce all'Amministrazione Comunale il diritto di applicare le penali secondo le modalità sopra espresse.

Qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale, il Responsabile del Procedimento propone all'Amministrazione la risoluzione del contratto per grave inadempimento.

Salvo la risoluzione del contratto e il risarcimento dell'eventuale maggior danno e l'eventuale responsabilità sancita dal diritto penale e più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, la Committenza, a tutela delle norme contenute nel presente contratto e qualora le stesse vengano disattese dall'Appaltatore, applicherà le seguenti specifiche penalità detraendole direttamente dal primo pagamento utile:

- comportamento scorretto del personale o lesivo dell'incolumità e della moralità richiesta negli uffici pubblici: da € 300,00 (trecento/00) a € 500,00 (cinquecento/00) in relazione alla gravità del comportamento;

- mancata sostituzione del personale, nonostante la formale richiesta di sostituzione dall'Ente: € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di inosservanza e allontanamento immediato del personale;
- per inosservanza delle disposizioni in materia di sicurezza e ogni altro comportamento non coerente con quanto disposto dal capitolato: € 500,00 (cinquecento/00) oltre alla responsabilità civile e penale conseguenti all'inosservanza;
- da € 100,00 (cento/00) a € 1.000,00 (mille/00) secondo la gravità dell'infrazione, per ogni altro tipo di impedimento delle obbligazioni del presente contratto non comportante risoluzione.

Se l'impresa verrà sottoposta al pagamento di tre penali per anno solare, sarà facoltà della Committenza risolvere il contratto.

Per l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo la Committenza potrà rivalersi sulla cauzione, senza bisogno di formalità di sorta, salvo la facoltà di avanzare richieste di risarcimento per danni ulteriori.

ART. 26 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Oltre a quanto previsto all'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) mancato avvio del servizio nel termine prefissato;
- b) sospensione non autorizzata del servizio o abbandono salvo che per causa di forza maggiore;
- c) il mancato rispetto dell'indicazione del Committente di sostituire personale ritenuto inadeguato, o inidoneo, o privo dei requisiti prescritti dalle norme vigenti e dal presente capitolato, o non iscritto agli istituti previdenziali e antinfortunistici ai sensi delle norme vigenti;
- d) contegno abitualmente non consono da parte dell'aggiudicatario e del suo personale;
- e) il ripetuto mancato rispetto delle condizioni offerte in sede di gara;
- f) accertata violazione di norme e clausole contrattuali regolanti il rapporto con il personale adibito al servizio;
- g) la violazione dell'obbligo di permettere al Committente di vigilare sul corretto svolgimento dei servizi;
- h) cessione del contratto vietato;
- i) il ricorso al subappalto non dichiarato;
- j) ripetute violazioni degli orari o dei tempi convenuti per lo svolgimento del servizio;
- k) esazione diretta o pretesa di compensi aggiuntivi per lo svolgimento del servizio;
- l) danneggiamento doloso o colposo a persone e a beni di proprietà del Comune o di terzi;
- m) rifiuto o ritardo oltre i 5 giorni non dipendenti da cause di forza maggiore nel fornire informazioni che possono essere richieste ai sensi del presente capitolato;
- n) gravi violazioni alla legislazione vigente sulla sicurezza e salute sul lavoro e sulla tutela ambientale;
- o) casi di cessione dell'attività dell'aggiudicatario;
- p) utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'aggiudicatario sia venuto in possesso nell'esercizio dei compiti affidati in particolare per quanto attiene il rispetto della privacy;
- q) il mancato rispetto delle leggi in materia di lavoro, dei CCNL e Contratti Integrativi, sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative;
- r) la mancata regolarizzazione della posizione della ditta, in caso di mancato rispetto degli obblighi contributivi e tributari previsti per legge;
- s) inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente.

In caso di risoluzione del contratto per i motivi di cui sopra, non spetta alla ditta aggiudicataria alcun indennizzo, e il Committente ha facoltà di incamerare la cauzione quale penale, oltre alle eventuali

somme relative al danno che possa esserne derivato all'Appaltante.

In caso di scioglimento del contratto, la ditta assegnataria è comunque tenuta a proseguire l'incarico fino a nuova assegnazione.

La risoluzione del contratto comporterà la perdita della garanzia fideiussoria prestata per l'esecuzione del contratto, il rimborso di eventuali maggiori oneri sostenuti dalla Committenza, nonché il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti che la Committenza deve sopportare per il rimanente periodo contrattuale a seguito dell'affidamento dell'appalto ad altra/e ditta/e.

L'appalto verrà risolto anche nel caso di fallimento o messa in liquidazione dell'impresa o di sottoposizione della stessa a procedure di concordato o che possano pregiudicare l'espletamento dei servizi, salvo il recupero dei maggiori danni sulla cauzione.

Il contratto sarà inoltre risolto per sopravvenuta eccessiva onerosità, per inadempimento e per sopravvenuti gravi motivi di pubblico interesse, e per violazione degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Fiorenzuola d'Arda, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 9 del 30/01/2014.

ART. 27 – RECESSO.

L'Amministrazione Comunale potrà recedere dal contratto, con adeguato preavviso, per motivi di pubblico interesse o con effetto immediato dal ricevimento da parte dell'Aggiudicatario di comunicazione PEC, per l'applicazione di disposizioni normative obbligatorie che comportino la cessazione della gestione appaltata.

In tal caso sarà dovuto il corrispettivo per le prestazioni regolarmente eseguite sino alla data del recesso.

Ai sensi dell'art. 1, comma 13 del Decreto Legge 06/07/2012, n. 95 (convertito dalla legge 135/2012), la Stazione Appaltante ha diritto e si riserva la facoltà di recedere, in qualunque tempo, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicare al Contraente con lettera raccomandata A.R., ovvero, a mezzo di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.), nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite nella misura prevista dalla norma citata, i parametri delle Convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi e il Contraente non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488.

ART. 28 – CAUZIONE DEFINITIVA.

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, l'affidatario deve prestare cauzione a garanzia dell'esatto adempimento delle prestazioni previste dal contratto come descritte nel presente capitolato e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara dall'affidatario per un importo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo complessivo di contratto, fatte salve le eventuali maggiorazioni di cui al citato art. 103 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

L'importo complessivo del contratto è quello determinato in sede di gara.

Si applicano le riduzioni di cui all'art. 103 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

La garanzia definitiva, su richiesta dell'Appaltatore, potrà essere annualmente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito secondo

quanto stabilito dalla normativa vigente.

Se l'affidatario non provvede al reintegro della cauzione entro i termini stabiliti dal Comune, lo stesso ha facoltà di trattenere l'importo corrispondente sui pagamenti successivi.

Si procederà all'escussione integrale della cauzione in tutti i casi in cui l'inadempimento dell'appaltatore abbia comportato la risoluzione/recesso dal contratto fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

La cauzione garantirà anche l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che l'Amministrazione Comunale dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata, per fatto dell'appaltatore, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto.

Resta salva per l'Amministrazione Comunale l'esperimento di ogni altra azione nel caso la cauzione risultasse insufficiente.

L'affidatario si impegna a reintegrare la cauzione nell'importo originario ogni volta la medesima abbia a subire riduzioni a seguito di escussione da parte del Comune.

In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'Appaltatore, prelevandone l'importo dal corrispettivo maturato e dovuto all'Appaltatore.

ART. 29 - RESPONSABILITÀ E GARANZIA ASSICURATIVA.

L'appaltatore si assume ogni onere e rischio inerente il servizio oggetto dell'appalto e si assume ogni responsabilità derivante dal non corretto svolgimento dello stesso, per proprie deficienze, negligenze, comprese quelle del personale impiegato nell'esecuzione del servizio.

L'appaltatore si assume, inoltre, tutte le responsabilità civili e penali per infortuni e per danni arrecati o procurati a trasportati, a terze persone e cose, tenendo indenne il Comune per ogni responsabilità diretta o indiretta.

L'appaltatore assume ogni responsabilità circa l'organizzazione e la prestazione del servizio reso dal proprio personale.

All'appaltatore è fatto obbligo di contrarre, e di mantenere efficace per tutta la durata dell'appalto, la seguente copertura assicurativa:

- **Responsabilità Civile verso Terzi (RCT):** per i danni cagionati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.
Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore ad € 1.000.000,00 (un milione) per sinistro.

L'inefficacia dei contratti assicurativi non potrà in alcun modo essere opposta alla stazione appaltante e non costituirà esimente dell'appaltatore per le responsabilità ad esso imputabili secondo le norme dell'ordinamento vigente.

Qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative sopra riportate, il contratto sarà risolto di diritto e l'importo corrispondente sarà trattenuto dalla cauzione prestata, quale penale, e fatto salvo l'obbligo del maggior danno subito.

Qualora l'importo del risarcimento spettante a terzi ecceda i massimali della polizza sottoscritta la differenza resterà a intero ed esclusivo carico della ditta affidataria del servizio. Eventuali scoperte o franchigie previste dalla polizza di responsabilità civile non potranno in alcun modo essere poste

o considerate a carico dell'ente appaltante e del danneggiato.

L'Appaltatore si assumerà a proprio carico l'onere di manlevare la Stazione Appaltante da ogni azione che possa essere intentata nei confronti della stessa per danni arrecati a terzi o dipendenti in relazione allo svolgimento del servizio.

La Stazione Appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'appaltatore durante l'esecuzione del servizio.

La presentazione della polizza condiziona la stipulazione del contratto e la mancata presentazione sarà motivo di revoca dell'aggiudicazione.

In caso di danni arrecati a terzi, l'impresa aggiudicataria dovrà darne immediata notizia all'Amministrazione Comunale, fornendo dettagliati particolari.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile del Procedimento in contraddittorio con i rappresentanti della ditta affidataria. Nel caso di loro assenza si procederà agli accertamenti dinanzi a due testimoni, anche dipendenti della Amministrazione stessa, senza che la Ditta appaltatrice possa sollevare eccezione alcuna.

ART. 30 – BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che l'aggiudicatario utilizzi dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'aggiudicatario assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità a essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

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.

ART. 31 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Il Comune di Fiorenzuola d'Arda, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (RGPD), è titolare del trattamento di dati personali e di dati sensibili e giudiziari, e designa l'affidatario quale responsabile del trattamento dei dati che necessariamente acquisirà, in ragione dello svolgimento del servizio.

Con la sottoscrizione del contratto l'affidatario:

- dichiara di essere consapevole che i dati che tratta nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali (anche sensibili e giudiziari), e come tali soggetti all'applicazione per la protezione dei dati personali;
- si obbliga a ottemperare alle norme previste per la protezione dei dati personali oltre che dalle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza;
- si impegna ad adottare le istruzioni specifiche ricevute o a integrarle nelle procedure già in essere;
- si impegna a relazionare annualmente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il proprio committente in caso di situazioni anomale o di emergenza;
- consente l'accesso del committente o di suo fiduciario al fine di effettuare verifiche periodiche

in ordine alle modalità dei trattamenti e all'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

L'affidatario procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dal Comune, in particolare:

- dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato;
- non potrà procedere alla raccolta di dati;
- non potrà comunicare a terzi, e diffondere i dati in suo possesso, né conservarli successivamente alla scadenza del contratto. In quest'ultimo caso dovrà restituire tutti i dati in suo possesso al Comune entro il termine perentorio di 5 giorni;
- dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

L'Aggiudicatario non potrà conservare copia di dati e programmi del Comune di Fiorenzuola d'Arda, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto e dovrà assicurare che il proprio personale o suoi incaricati non possano rendere disponibili informazioni acquisite nell'ambito del servizio, se non previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione Comunale.

ART. 32 – GARANZIE E ADEMPIMENTI IN MATERIA ANTIMAFIA.

L'impresa appaltatrice dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui all'Intesa sottoscritta in data 7 settembre 2020 tra la Prefettura-Utg di Piacenza e il Comune di Fiorenzuola d'Arda, accettandone incondizionatamente i contenuti.

ART. 33 – SPESE CONTRATTUALI.

Tutte le spese relative e conseguenti al presente atto sono a carico dell'aggiudicatario. Il presente contratto sarà stipulato per scrittura privata e registrato in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 comma 2 del D.Lgs. n. 131/1986 e s.m.

ART. 34 - FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che dovesse insorgere in ordine all'applicazione del presente Capitolato saranno devolute all'Autorità Giudiziaria competente del foro di Piacenza, con esclusione della competenza arbitrale.

È comunque sempre ammessa la transazione tra la parti ai sensi dell'art. 208 del Codice dei Contratti.

ART. 35 – RINVIO ALLE NORME LEGISLATIVE E REGOLAMENTARI VIGENTI.

Per quanto non espressamente indicato si rinvia alla normativa legislativa e regolamentare vigente in materia di pubblici appalti di servizi.

Allegati:

A. Elenco apparecchiature al 31/07/2022.

Tipo Hardware	N.	Note
Server fisico	1	Marca DELL PowerEdge R540 con installato VmWare Esxi 7.0 up2 che gestisce DC, DHCP, DNS, Dati, Console Wifi Unifi, ZTL
Server fisico	1	Marca DELL PowerEdge R730 con installato Esxi 7.0 up2 che gestisce Backup DC, Printserver, vecchio Gestionale Kibernetes solo in visualizzazione, vecchio SW tributi, vecchio SW ragioneria
Server fisico	1	Marca HP Proliant Microserver G10 con installato Esxi 7.03 che gestisce Console Veeam per i backup
Server fisico	1	Marca Fujitsu PRIMERGY TX1330 M4 con installato Windows Server 2019 che gestisce Concilia in sede Polizia Municipale
Server fisico	1	Fujitsu PRIMERGY TX1330 M3 con installato Windows Server 2019 che gestisce BDC in sede ex-Faini
PC fissi	90	Dotati di Windows 10 pro
PC portatili	8	
Stampanti multifunzione	6	
NAS	1	Fujitsu Q905 utilizzato per i backup offline
NAS	1	QSAN1 con 6 dischi da 2 TB (raid 5) utilizzato per i backup
Switch	10	
Plotter	1	
Scanner	2	
Firewall	4	
Access Point	7	