



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE SU NGFW SN6000
DEL PRODUTTORE “STORMSHIELD”**

SCHEDA TECNICA

INDICE

Indice generale	
Art. 1 – Oggetto della fornitura e corrispettivo	3
Art. 2 – Caratteristiche della fornitura	3
Art. 3 – Elenco e caratteristiche degli apparati coinvolti	6
Art. 4 – Durata e parti del contratto. Sospensioni.	7
Art. 5 – Modalità di fatturazione e pagamento	7
Art. 6 – Verifiche ed emissione del certificato di regolare esecuzione (C.R.E.)	8
Art. 7 – Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale	8
Art. 8 – Penali e rispetto dei livelli di servizio	9
Art. 9 – Osservanza delle norme in materia di lavoro	10
Art. 10 – Risoluzione del contratto	10
Art. 11 – Recesso	11
Art. 12 – Modifiche del contratto	11
Art. 13 – Subappalto	11
Art. 14 – Revisione dei prezzi	11
Art. 15 – Garanzie	11
Art. 16 – Trattamento dati e obblighi di riservatezza.	12
Art. 17 – Foro competente	12

Art. 1 – Oggetto della fornitura e corrispettivo

1 - Attivazione del servizio di manutenzione hardware e supporto “premium” per gli apparati informatici denominati NGFW (*Next Generation FireWall*) modello SN6000 del produttore Stormshield, elencati nel presente documento all’art. 3, per una **durata dal 29 agosto 2023 al 31 dicembre 2024**, cioè per il periodo che verrà anche riportato nell’ordine inviato al fornitore via Posta Elettronica Certificata (PEC).

2 - Il corrispettivo a base di gara della presente fornitura è € **37.647,00** (euro trentasettemilaseicentoquarantasette) **oltre IVA nei termini di legge**. Non sono ammesse offerte in aumento. Si ritiene che non sussistano oneri per la sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.

Il valore complessivo stimato dell’appalto, comprensivo delle eventuali opzioni esercitabili dalla Stazione Appaltante per l’intero periodo contrattuale, è di € 39.999,94 (trentanovemilanovecentonovantanove/94).

Art. 2 – Caratteristiche della fornitura

1 - Il Comune di Firenze ha in dotazione due apparati, in configurazione active e hot standby (HA - High Availability), per le funzionalità di protezione e core nella rete interna. I due apparati ricoprono ambiti e funzioni essenziali per il funzionamento stesso del sistema informatico dell’Ente, quindi è indispensabile acquisire **il rinnovo dei servizi di supporto e manutenzione hardware (“premium support”, “express exchange”, “security pack”, “network breach fighter”)**, riportati in dettaglio in elenco all’art. 3, realizzati o commercializzati in regime di esclusività dal produttore **Stormshield** e dai partner da esso individuati. Si precisa che si tratta di servizi assolutamente standardizzati per questa tipologia di apparati e che sono stabiliti dal mercato stesso, nello specifico dal produttore degli apparati tramite apposito elenco e listino di articoli e servizi.

2 - Tale fornitura ha durata limitata al periodo indicato e senza alcuna modalità di rinnovo automatico.

3 - I codici specifici della fornitura possono essere richiesti anche in formato Microsoft Excel o come standard aperto CSV (*Comma-Separated Values*) all’indirizzo di posta elettronica ordinaria “[servizio.sicurezzaarchitetturait \(AT\) comune.fi.it](mailto:servizio.sicurezzaarchitetturait(AT)comune.fi.it)”, fermo restando che farà fede quanto presente all’art. 3.

4 - I due apparati coinvolti, a seguito di eventuali futuri spostamenti, possono essere dislocati in una qualsiasi sede del Comune di Firenze, comunque sempre presente all’interno del territorio comunale, quindi anche in una posizione diversa da quella attualmente indicata sotto, quindi con valore meramente indicativo, ovverosia presso:

- **la sala apparati (dispositivo active) in via Reginaldo Giuliani 250 – 50141 Firenze (FI);**
- **la sala apparati (dispositivo hot standby) in via Olmatello 25 – 50127 Firenze (FI).**

5 - Il servizio comprende la completa sostituzione dell’apparato guasto (“express exchange”) oppure la celere riparazione dei sistemi, inclusa la fornitura delle parti, l’installazione dei componenti da sostituire a quelli guasti/difettosi e tutta la manodopera. In mancanza dello specifico pezzo di ricambio o della parte esatta da sostituire (ad esempio per suo ritiro dal listino del produttore o per oggettiva e documentabile non reperibilità sul mercato dei ricambi e/o dei ricondizionati), è consentito di proporre e di concordare con i responsabili dell’Ente la sostituzione di un modulo hardware con

una parte tecnologicamente equivalente o superiore (ad esempio di capacità o di prestazioni), purché completamente compatibile con l'apparato dove deve essere inserita.

6 - Fanno parte del servizio di manutenzione, se richiesti dal committente, anche le eventuali attività di analisi iniziale e la successiva diagnosi del guasto, dell'anomalia, della problematica e del malfunzionamento sugli apparati previsti nel presente documento. Sarà sempre cura del committente procedere con le verifiche preliminari del caso per cercare di escludere, con ragionevole certezza, tutte le eventuali anomalie che potrebbero essere legate ad aspetti *software* o a modifiche di configurazioni e di impostazioni apportate sullo stesso. Il fornitore non è direttamente responsabile di tale attività che verrà richiesta al supporto erogato dal produttore, ma è in ogni caso obbligato a collaborare e dare assistenza di base al personale tecnico del committente, se questo ne farà richiesta. Nelle sole attività di aggiornamento del *firmware* degli apparati (non per configurazioni o modifica di impostazioni o attività simili) può essere richiesto dal Committente un supporto in presenza che dovrà essere assicurato da un tecnico del fornitore competente sugli apparati oggetto di manutenzione. Si precisa, a titolo meramente informativo che, in base a quanto rilevato nel corso degli anni di esercizio degli apparati, questi interventi si presentano massimo 3 (tre) volte l'anno e hanno fatto sempre registrare una durata non superiore alle 2 (due) ore di attività.

7 - L'appalto di questi servizi non esclude né limita in alcun modo al personale tecnico dell'Amministrazione la possibilità di accedere e intervenire autonomamente, a livello fisico e di completa configurazione, sui sistemi la cui manutenzione/assistenza è prevista in questa fornitura.

8 - Se nella sede è già presente personale tecnico-informatico dell'Ente, normalmente gli interventi di minore complessità quali sostituzione dischi fissi hot-swap, alimentatori hot-swap, adattatori *GigaBit Interface Converter* (GBIC), ecc. possono essere concordati tra le parti ed essere eseguiti in autonomia, una volta ricevuto il relativo pezzo di ricambio inviato, con spese a suo carico, dal servizio di supporto presso la sede dove appunto opereranno i tecnici del committente. Si precisa che tale possibilità concessa dal Committente non solleva l'erogatore del servizio di supporto dall'obbligo di completa risoluzione del guasto e dall'eventuale intervento manuale di un proprio tecnico in loco, se richiesto dai tecnici dell'Ente o la complessità dell'intervento in manutenzione lo richiedano. Il fornitore è tenuto a collaborare nella risoluzione degli interventi se ciò è richiesto dal committente.

9 - Qualsiasi richiesta di intervento aperta entro le ore 24:00 (ventiquattro) dell'ultimo giorno utile di riferimento per la durata della presente fornitura dovrà in ogni caso essere risolta o adeguatamente chiusa dal fornitore, quindi con parere positivo dell'Ente, anche se si protrarrà nei mesi successivi.

10 - Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato, senza alcuna limitazione sul numero di richieste inoltrate dal committente al fornitore, sia a livello complessivo che di eventuale contemporaneità.

11 - Durante l'arco temporale di espletamento del presente contratto, il servizio di manutenzione dovrà essere assicurato su tutti gli apparati elencati (identificati sempre da modello e numero di serie) anche se la dotazione hardware dovesse risultare parzialmente differente, non a livello sostanziale, da quanto in essere inizialmente; ad esempio a causa di interventi di manutenzione pregressi o a seguito di future operazioni mirate per il potenziamento della relativa configurazione *hardware* dell'apparato.

11 - Nel caso un particolare intervento *hardware* o di manutenzione, per la risoluzione di un'anomalia o di un guasto e il ripristino completo dell'apparato coinvolto, richieda anche un adeguamento indispensabile a livello di versione o di patch del modulo *Basic Input/Output System* (BIOS), del *microcode*, del *firmware* e/o del *software di base* di funzionamento degli apparati, dei loro

componenti, dei dischi (HDD/SSD) o di qualsiasi altro modulo del sistema, rimane in carico al servizio di supporto e, eventualmente, al fornitore recuperare, consegnare e installare il pacchetto contenente il *microcode/firmware/software* indicato, se così richiesto dal committente. In alternativa è concesso di trovare e di proporre un adeguato *work-around* per correggere il problema e superare il disservizio o il malfunzionamento in essere, se imputabile a tale aspetto. Quest'ultima possibilità resta in ogni caso, da concordare ed è vincolata all'approvazione esplicita da parte del committente oltre al fatto che risulti poi risolutiva e in grado di ripristinare le funzionalità corrette e complete del sistema.

12 - La formula utilizzata per la riparazione/sostituzione dell'hardware in manutenzione deve prevedere un tipo di servizio con specifiche di SLA (*Service Level Agreement*) non inferiori rispetto a quelle riportate, come previsto dai contratti standard di assistenza:

- **presso la sede del cliente** – cioè l'intervento o l'invio dell'apparato in sostituzione dovrà essere effettuato sempre *on-site* ovvero presso la sede dove è effettivamente dislocato l'apparato hardware o il particolare sistema ICT in manutenzione, come comunicato e concordato dal personale tecnico dell'Ente;
- **tempo di risposta o tempo di presa in carico** – qualsiasi giorno della settimana entro le 4 ore successive al verificarsi del guasto o della segnalazione di **anomalia bloccante**, altrimenti il giorno lavorativo successivo per le altre casistiche. Il tempo di risposta non è solamente una presa in carico automatica e passiva della segnalazione, ma è il tempo misurato in ore lavorative che intercorre fra la segnalazione del problema da parte del personale dell'Ente e la comunicazione/riscontro all'Amministrazione, da parte del prestatore, di essersi attivato con proprio personale tecnico per gestire e risolvere il problema; ad esempio possono essere comunicate le tempistiche di invio del pezzo da sostituire o di quelle per l'eventuale sopralluogo del tecnico del supporto, ecc. Il riscontro richiesto può avvenire tramite comunicazione diretta (telefonica, cellulare, e-mail standard, PEC, ecc.), ma anche tramite il sistema automatico di *web ticketing* o il CRM del fornitore a ciò predisposto (stato del *ticket web*, mail di risposta, ecc.).
- **la disponibilità del servizio** dovrà essere garantita per tutto il giorno e per qualsiasi giorno della settimana, pertanto adottando la formula contrattuale standard generalmente denominata **"24x7x4"** (24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, festività comprese e presa in carico entro 4 ore dalla segnalazione – questo ultimo vincolo per le **anomalie bloccanti**, altrimenti il giorno lavorativo successivo per le altre casistiche). Una volta presa in carico la richiesta, il supporto è tenuto a svolgere la diagnosi e l'intervento con celerità, competenza, attenzione e segnalare tempestivamente al committente eventuali criticità o ritardi che si potessero presentare rispetto anche alla stima e alle previsioni sulle tempistiche di ripristino comunicate (si rimanda alle penali previste).

13 - Con la sottoscrizione del presente atto, il fornitore dichiara di disporre e si obbliga ad avvalersi di risorse professionali e tecniche adeguatamente formate e altamente specializzate in relazione alle prestazioni contrattuali dovute, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente atto, e garantisce e dichiara, altresì, che l'attività oggetto del presente contratto costituisce ordinaria attività di cui al proprio oggetto sociale, e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore dei servizi in oggetto, come di fatto opera, con propri capitali, mezzi ed attrezzature.

14 - Il fornitore del servizio e il personale da lui impiegato sono obbligati ad osservare tutte le norme, i vincoli della regolamentazione privacy, le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate; gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del presente atto, resteranno ad esclusivo carico del fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti del committente, assumendosene pertanto ogni relativa alea. Inoltre, il fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne il committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene, di privacy e sanitarie vigenti.

15 - Sono a carico del fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente fornitura, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

16 - Si precisa che il supporto e gli interventi presso le sedi del committente dovranno essere sempre garantiti con personale tecnico che parli italiano, per consentire un confronto con il personale del committente assolutamente esente da possibili fraintendimenti o viziato da scarsa chiarezza, per evitare così problemi aggiuntivi o inutili aggravati dei malfunzionamenti da risolvere.

17 - Una volta conclusa la procedura concorsuale, i canali da utilizzare (cellulare, PEC, numero verde, e-mail standard, web-ticketing, *Customer Relationship Management* - CRM, ecc.) e le modalità o il *workflow* da utilizzare per la richiesta degli interventi in manutenzione e la relativa presa in carico saranno concordati direttamente tra i tecnici del Comune e i referenti del fornitore. Tale modalità dovrà essere conforme con quanto previsto dal decreto legislativo n. 82 del 2005 noto come "Codice dell'amministrazione digitale" e ss.mm.

18 – Il fornitore dichiara il possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- a Requisiti di ordine generale (artt. 94 e 95 del D.Lgs.n. 36/2023)
- b Requisiti di idoneità professionale: iscrizione alla CCIAA con oggetto sociale attinente alla prestazione richiesta nella presente scheda;
- c Requisiti di capacità economica e finanziaria: fatturato minimo annuo pari ad almeno 20.000,00 euro (ventimila/00) nell'ultimo bilancio chiuso; nel caso di aziende neocostituite, se non disponibile un anno intero, sarà riproporzionato il fatturato dichiarato sulla base delle mensilità disponibili;
- d Requisiti di capacità tecnica e professionale: essere, per l'anno di espletamento della prestazione, partner certificato STORMSHIELD di livello "GOLD" o "PLATINUM";
- e Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione.

Art. 3 – Elenco e caratteristiche degli apparati coinvolti

1 - Per gli apparati presenti nel sottostante elenco deve essere assicurata la manutenzione hardware e l'assistenza tecnica su guasti e malfunzionamenti per tutta la durata contrattuale, nel rispetto completo e salvo quanto già dettagliatamente specificato negli artt. 1 e 2. I due apparati informatici sono:

- **NGFW modello SN6000, numero di serie SN6KXA67G0231A3**
- **NGFW modello SN6000, numero di serie SN6KXA67G0233A3**

e vengono gestiti tramite i dati identificativi scelti dal Comune di Firenze (per eventuale riscontro):

- *E-mail address* = **monitorngfw (AT) comune.fi.it**
- *Name/Surname* = **Tecnici Sistemi Informativi**

Per gli stessi si richiede pertanto l'attivazione dei seguenti codici di servizio di **Stormshield** o di codici del tutto equivalenti o anche migliorativi (nel caso fossero stati nel frattempo sostituiti dal produttore, ma i codici indicati devono sempre essere "certificati e autorizzati" dal vendor stesso):

- **NM-SN6000-PUX-RENEW+1Y**
Premium UTM Security Pack with Express Exchange - Renew, 1 year
- **NM-SN6000HA-MAINX-RENEW+1Y**
Maintenance with Express Exchange for HA appliance - Renew , 1 year
- **NO-SN6000-BFG-RENEW+1Y**
Stormshield Network Breach Fighter (sandboxing) Renewal option, 1 year

Maggiori dettagli sono reperibili sul sito del fornitore al seguente indirizzo pubblico su Internet:
<https://www.stormshield.com/products-services/services/maintenance/>

2 - Se qualcuno degli apparati riportati in elenco avesse scadenza diversa o ancora dei mesi residui di manutenzione attiva, dovuti essenzialmente ad alcuni disallineamenti durante le forniture degli scorsi anni, si intende con tale fornitura di conseguire un allineamento di tutte le scadenze degli stessi.

3 - Se qualcuno degli apparati riportati in elenco dovesse essere successivamente posto in EOL/EOS (End-Of-Life/End-Of-Support) da parte del produttore originale dell'apparato stesso, nel periodo di tempo residuo per espletare la fornitura, la copertura per l'assistenza tecnica e per la manutenzione hardware dovranno essere assicurate dal fornitore, quale partner di Stormshield, rispettando gli stessi livelli di servizio (SLA) del contratto originale e quanto previsto dal presente documento.

Art. 4 – Durata e parti del contratto. Sospensioni.

- 1 - Il presente contratto avrà durata come previsto in art. 1, senza modalità automatiche di rinnovo.
- 2 - Le condizioni, di cui al presente documento, hanno validità per tutta la durata contrattuale.
- 3 - La durata del contratto può essere prorogata limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie all'individuazione di un nuovo contraente fino ad un massimo di un mese, come previsto dal D.Lgs. 36/2023.
- 4 - Le sospensioni dell'esecuzione del contratto possono essere disposte dal Responsabile Unico del Progetto (RUP) come previsto dall'art.121 del D.Lgs. 36/2023.

Art. 5 – Modalità di fatturazione e pagamento

- 1 - Il corrispettivo pattuito dovrà essere fatturato successivamente alla verifica da parte dell'Ente della corretta esecuzione della prestazione da parte del fornitore e liquidato successivamente all'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione (C.R.E.).
- 2 - Per la fatturazione si prevede la seguente tempistica:

- **40% (quaranta per cento)** dell'importo totale dopo il riscontro diretto dal sito del produttore o sull'apparato stesso dell'effettivo rinnovo del servizio di manutenzione e supporto;
- **60% (sessanta per cento)** dell'importo dopo 6 (sei) mesi dall'attivazione del servizio e comunque non prima del 01/01 dell'anno successivo (primo gennaio anno successivo).

3 - Il pagamento in favore del fornitore sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. Il fornitore dovrà sempre riportare obbligatoriamente nelle fatture gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

4 - Le fatture in formato elettronico dovranno essere intestate:

Direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250 – 50141 Firenze

che curerà le procedure per la loro liquidazione.

5 - Il fornitore provvederà all'invio delle stesse tramite il Sistema di Interscambio (SDI) .

6 - Il pagamento, al netto delle eventuali penali applicate, verrà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa fattura e sarà comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

7 - Ai sensi dell'art.11, comma 6, D.Lgs.36/2023, il committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento), che verrà svincolata solo in sede di liquidazione finale e dopo l'approvazione del C.R.E. e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

8 - Ai fini del pagamento del corrispettivo il fornitore dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, secondo quanto previsto dalla Legge n. 136 del 13/08/2010.

Art. 6 – Verifiche ed emissione del certificato di regolare esecuzione (C.R.E.)

1 - Tenuto conto delle caratteristiche della prestazione oggetto del presente documento, le verifiche sulla stessa si svolgeranno nel corso dell'esecuzione del contratto con successiva emissione del Certificato di Regolare Esecuzione (C.R.E.). Le verifiche sulla prestazione resa dal fornitore verranno svolte dal personale tecnico dell'Ente e si svolgeranno con controlli sulle attività e sugli interventi svolti dal fornitore oltre che sul rispetto delle tempistiche e sugli SLA previsti nel presente documento (artt. 1, 2 e relativi commi).

2 - In esito alle verifiche di cui al precedente comma, il committente (RUP) emetterà, come previsto dal D.Lgs. 36/2023, il C.R.E., attestante che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, è stato eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Art. 7 – Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

- 1 - Fanno parte del contratto:
- La presente Scheda Tecnica
 - L'offerta economica

2 - Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi (DSI), se ritenuto necessario, provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione del contratto allo scopo di assicurare la regolare esecuzione del contratto stesso verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.

3 - Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che può coincidere con il responsabile unico del progetto (RUP), può avvalersi allo scopo di uno o più assistenti.

4 - Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al direttore dell'esecuzione del contratto e, eventualmente, in copia a terzi come richiesto. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate ai referenti della Ditta.

5 - Il direttore dell'esecuzione del contratto, ove verifichi che uno o più servizi erogati non abbiano raggiunto i risultati previsti o siano stati eseguiti in modo difforme dalle prescrizioni del presente documento, ne dispone il rifacimento.

6 - Il fornitore ha l'obbligo di predisporre appositi canali di comunicazione dedicati quali: telefono, mail, PEC, etc.

7 - Il fornitore dovrà nominare, nella propria offerta, un referente tecnico e un referente commerciale (possono essere anche la stessa persona) con il compito di rappresentare e impegnare la ditta stessa nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli interlocutori dell'Ente ogniqualvolta si presentino problemi nell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura.

8 - Il fornitore si assume tutte le responsabilità inerenti eventuali infortuni o danni a persone o cose arrecati all'Ente o a terze parti, durante lo svolgimento di attività.

9 - Il fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative, regolamenti e norme contrattuali vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Art. 8 – Penali e rispetto dei livelli di servizio

1 - Nel caso che gli SLA indicati negli artt. 1 e 2 non siano rispettati, l'Ente si riserva di agire nelle sedi più opportune per tutelarsi nei confronti dell'eventuale danno arrecato, quindi le penali sotto riportate sono definite sempre salvo risarcimento del maggior danno.

2 - Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.

3 - Le penali, come previsto dal D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., sempre salvo la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, saranno applicate nei casi:

- **P01 - ritardo nel tempo di risposta** (o di **presa in carico**) sulla segnalazione non imputabile al committente e imputabile al fornitore, salvo prova contraria a carico del fornitore stesso, la penale equivale a 1/50.000 (un cinquanta millesimo o 0,02%) dell'importo di aggiudicazione per ogni ora lavorativa di ritardo nell'intervallo indicato, giorni festivi esclusi, quindi per un massimo teorico, considerando gli SLA minimi richiesti, pari allo 0,16% per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- **P02 – inadeguatezza parti di ricambio e/o carenze tecnico-professionali e/o qualitative nell'espletamento della fornitura;** qualora le modalità di intervento adottate, le procedure rilevate, il personale tecnico e/o le parti in sostituzione impiegati dal fornitore non risultino

adeguati/pertinenti/funzionanti, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo al fornitore con l'indicazione delle carenze rilevate. A tale prima comunicazione, il fornitore deve rispondere entro 5 (cinque) giorni lavorativi indicando i comportamenti, i tecnici attivati e le soluzioni da porre in essere, entro al massimo 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Qualora si verificassero successivamente i medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza e/o scarsa professionalità, il Comune potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo ed applicare contestualmente una penale di 1/3.000 (un tre millesimo o 0,33‰) al giorno lavorativo per ogni episodio contestato. Al perdurare dei problemi l'Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato.

Art. 9 – Osservanza delle norme in materia di lavoro

- 1 - Il fornitore è tenuto all'osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.
- 2 - A richiesta dell'Amministrazione il fornitore è tenuto, in ogni momento, a dimostrare la regolare applicazione delle norme contrattuali di lavoro, delle norme assicurative, previdenziali e antinfortunistiche relative al personale dalla stessa impiegato.
- 3 - Si evidenzia che le attività ed i servizi oggetto dell'affidamento di cui trattasi non interferiscono con quelle di questa Azienda in maniera tale da creare rischi, quindi, il conseguente importo degli oneri della sicurezza per rischio da interferenze è pari a zero.

Art. 10 – Risoluzione del contratto

- 1 - Tutte le clausole del presente documento sono essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre un'immediata risoluzione del contratto stesso, di diritto e di fatto, con esclusione di ogni formalità legale o di pronunzia di arbitri o di magistrati.
- 2 - Le inadempienze del fornitore devono essere contestate per iscritto dall'Amministrazione Comunale con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione e danno luogo alla risoluzione contrattuale in caso di persistente inottemperanza del termine stabilito.
- 3 - In tal caso, l'Amministrazione Comunale potrà procedere nei confronti del fornitore alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, rivalendosi con l'incameramento della garanzia definitiva e, e se ciò non bastasse, agendo per il risarcimento completo dei danni subiti.
- 4 - In caso di risoluzione, per la quale sarà dato preavviso di almeno 15 giorni, sarà dovuto unicamente il compenso per il servizio svolto fino al momento dell'interruzione.
- 5 - In ogni caso, pur in presenza di risoluzione, il fornitore sarà tenuto ad effettuare le prestazioni strettamente necessarie, richieste dal committente, per consentire il subentro del nuovo appaltatore.

6 - L'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze che tale risoluzione comporta, sia di legge, sia previste dalle disposizioni del presente, anche nelle seguenti ipotesi:

- a) Cessione del contratto, dell'attività, atti di pignoramento e sequestro a carico dell'impresa, fallimento;
- b) Fallimento o altre cause che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla garanzia definitiva.

7 - La risoluzione del contratto è disposta con atto dell'organo competente da notificare al fornitore come previsto dal D.Lgs. 36/2023.

Art. 11 – Recesso

1 - Il recesso dal contratto è soggetto alla disciplina del D.Lgs. 36/2023.

Art. 12 – Modifiche del contratto

1 - Le modifiche, nonché le varianti del presente contratto devono essere autorizzate dal RUP.

2 - Si applicano in ogni caso le disposizioni previste dal D.Lgs. 36/2023.

Art. 13 – Subappalto

1 - Si applicano in ogni caso le disposizioni previste dal D.Lgs. 36/2023.

Art. 14 – Revisione dei prezzi

1 - Il rischio dell'esecuzione del presente appalto è a totale carico dell'Appaltatore. L'art. 1664 c.c., 1° comma, non si applica al presente appalto.

2 - Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto.

3 - E' possibile procedere alla revisione dei prezzi esclusivamente nel caso in cui si verificano in corso di esecuzione del contratto particolari condizioni di natura oggettiva, straordinaria e non prevedibile al momento della formulazione dell'offerta, che determinino una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo complessivo ovvero operino nella misura dell'80% della variazione stessa (art.60, D.Lgs. 36/2023). La domanda di rinegoziazione non comporta automaticamente la sospensione dell'esecuzione del contratto che, come previsto dall'art.121 D.Lgs. 36/2023, sarà valutata dalla stazione appaltante (art.120, comma 8, D.Lgs. 36/2023). Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi, saranno utilizzati gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT e pubblicati sul suo portale istituzionale con la relativa metodologia di calcolo.

Art. 15 – Garanzie

1 - Il fornitore, a garanzia del regolare adempimento della fornitura, sarà tenuto a prestare una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dal D. Lgs. 36/2023.

Art. 16 – Trattamento dati e obblighi di riservatezza.

1 - Il fornitore è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (e in particolare quelle contenute nel regolamento UE 2016/679) con specifico riferimento alle misure di sicurezza adeguate, al rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default, nonché delle prescrizioni del Titolare e dei suoi delegati durante l'espletamento della fornitura.

2 - Con la sottoscrizione del presente documento il fornitore assume, nella persona indicata come referente della presente fornitura, il ruolo, gli obblighi e le responsabilità del responsabile privacy ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016.

3 - Il fornitore provvede ad individuare al proprio interno, ai sensi del medesimo art. 28, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali per l'esecuzione del presente Contratto.

4 - Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della presente fornitura, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

5 - Al termine della esecuzione della presente fornitura, il fornitore è tenuto a distruggere ogni supporto informatico, cartaceo e/o di qualsiasi altra natura ancora in suo possesso, nei quali siano contenuti i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nel corso del rapporto contrattuale, in conformità a quanto all'uopo previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm. e Regolamento UE 675/2016) e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione al committente dei predetti dati ed informazioni.

6 - L'obbligo di cui ai precedenti commi sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della presente fornitura; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

7 - Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza sopra indicati.

8 - In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale comportamento al committente.

Art. 17 – Foro competente

1 - Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

2 - Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di forniture.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott. Valerio Carboncini
(documento sottoscritto digitalmente)