



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

MANUTENZIONE HARDWARE APPARATI ICT

ANNO 2018

CAPITOLATO

SOMMARIO

Art. 1 – Oggetto e caratteristiche del servizio.....	3
Art. 2 – Elenco apparati.....	6
Art. 3 – Durata del contratto.....	8
Art. 4 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale	8
Art. 5 – Garanzie e coperture assicurative	9
Art. 6 - Penali.....	10
Art. 7 - Modalità di pagamento	10
Art. 8 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento	11
Art. 9 – Osservanza delle norme in materia di lavoro.....	11
Art. 10 – Risoluzione del contratto.....	11
Art. 11 – Modalità ed effetti della risoluzione	12
Art. 12 – Costituzione in mora	12
Art. 13 – Subappalto	13
Art. 14 - Invariabilità dei prezzi	13
Art. 15 - Foro competente.....	13

Art. 1 – Oggetto e caratteristiche del servizio

Attivazione del servizio annuale di manutenzione hardware per gli apparati ICT, elencati nel presente documento all'Art. 2, **per una durata di 365 (trecentosessantacinque) giorni** (o 366 giorni se comprensivo del 29 febbraio) **dalla data di attivazione del servizio**, cioè dalla conferma di ricezione da parte dell'Aggiudicataria dell'ordine via PEC. Per tale manutenzione non è richiesto che il contratto di assistenza sia attivato con i singoli vendor o con i produttori originali degli apparati oggetto della fornitura.

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

Il Comune di Firenze ha necessità di acquisire i servizi di manutenzione hardware sui sistemi e sugli apparati hardware ICT, riportati come elenco completo all'art. 2, e prodotti dai seguenti produttori:

Acer, Barracuda, Dell, Fujitsu-Siemens, HP-Compaq, IBM-Lenovo e Synology.

Per agevolare le attività di formulazione dell'offerta, l'elenco del materiale può essere richiesto anche in formato MS Excel o CSV (*Comma-Separated Values*) all'indirizzo mail ap.sistemi AT comune.fi.it, fermo restando che farà fede per la gara solo quanto presente in questo capitolato all'art. 2 e comunicato inizialmente a tutti i Concorrenti.

Art. 1.1 - Visto la durata contrattuale e considerato che alcuni apparati dell'elenco sono in corso di progressiva dismissione (NB: purtroppo allo stato attuale non è ancora possibile disporre di una stima delle future date di dismissione, quindi tutti quelli in elenco sono da considerarsi compresi nel servizio di manutenzione hardware), è riconosciuta al Committente la possibilità di richiedere la sostituzione di alcuni apparati ICT presenti nell'elenco originale con altri che nel frattempo hanno terminato il periodo di manutenzione/garanzia. Per operare in tal senso, il Committente invierà una richiesta formale ai riferimenti indicati dall'Aggiudicataria, specificando puntualmente per quali apparati non è più necessaria la manutenzione hardware e quali invece vorrebbe. L'Aggiudicataria entro 5 (cinque) gg lavorativi dovrà rispondere indicando se accetta o rifiuta la sostituzione chiesta dal Committente oppure chiedere integrazioni tecniche e chiarimenti sui nuovi apparati o, infine, controproporre un accoglimento parziale dell'elenco; in ogni caso per completare la modifica si deve obbligatoriamente raggiungere un pieno accordo tra le parti.

Tali modifiche potranno riguardare solo degli apparati ICT "sufficientemente simili" a livello di interventi manutentivi sull'hardware, applicando una metodologia concordata e sempre in sostituzione e mai in mera diminuzione o incremento dell'elenco originale. Eventuali modifiche non potranno in alcun modo modificare il prezzo di aggiudicazione o i livelli di servizio richiesti in gara, quindi non potranno alterare in alcun modo la natura complessiva della presente fornitura.

Art. 1.2 - I sistemi e gli apparati possono essere dislocati in una qualsiasi sede del Comune di Firenze, presente all'interno del territorio comunale, e anche in una posizione diversa da quella attualmente riportata nella relativa colonna della tabella presente nel capitolato che, quindi, ha valore meramente indicativo e non vincolante.

Art. 1.3 - Il servizio comprende la completa 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 all'Aggiudicataria di proporre e di concordare con i responsabili

dell'Ente la sostituzione di un modulo hardware con una parte tecnologicamente equivalente o superiore, purché completamente compatibile con l'apparato dove deve essere inserita.

Art. 1.4 - Fanno parte del servizio di manutenzione, se richiesti dal Committente, anche le attività di analisi e la successiva diagnosi del guasto, dell'anomalia, della problematica e del malfunzionamento sugli apparati previsti nel presente capitolato. Sarà sempre cura del Committente procedere con le verifiche preliminari per cercare di escludere, con ragionevole certezza, tutte le eventuali anomalie che potrebbero essere legate ad aspetti *software* o a configurazioni dello stesso.

Art. 1.5 - 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.

Art. 1.6 - 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 GBIC, banchi di memoria, ecc. possono essere eseguiti in autonomia, una volta ricevuto il relativo pezzo di ricambio in sede da parte dall'Aggiudicataria. Si precisa che tale possibilità concessa dal Committente non solleva l'Aggiudicataria dall'obbligo di completa risoluzione del guasto e dall'eventuale intervento di un proprio tecnico in loco, se richiesto dai tecnici dell'Ente o la complessità dell'intervento in manutenzione lo richiedano

Art. 1.7 - Le informazioni più aggiornate a disposizione, relativamente alla dotazione di RAM, il numero di CPU e di HDD sono state riportate in elenco, dove ha senso e a seconda della tipologia di apparato ICT considerato. Quasi tutti gli apparati di categoria "server" sono dotati, oltre che delle due o quattro prese di rete integrate sulla scheda madre, di schede Ethernet aggiuntive dual o quad-port a 1 e 10 Gbps (produttori 3Com, Broadcom e Intel) della tipologia PCI eXtended (PCI-X) o PCI Express (PCIe), a seconda del bus di connessione presente sull'apparato stesso. Inoltre i server/blade più recenti sono dotati di schede aggiuntive HBA in fibra da 2, 4, 8 o 16 Gbps, mono o dual-port, dei produttori QLogic ed Emulex della tipologia PCI eXtended (PCI-X) o PCI Express (PCIe), a seconda del bus presente. Si precisa che se la Ditta Concorrente è interessata a ulteriori informazioni tecniche inerenti le caratteristiche hardware dei singoli apparati, tali aspetti possono essere generalmente ricavati dal sito ufficiale del produttore utilizzando il modello e/o il part number presenti nell'elenco.

Art. 1.8 - Per consentire una migliore valutazione, da parte dei Concorrenti, sui servizi di manutenzione richiesti, si riporta a livello puramente indicativo e meramente statistico, quindi senza alcuna valenza o specifico vincolo per il futuro servizio oggetto della presente fornitura, quanto rilevato negli anni precedenti in merito a guasti, sostituzioni e a interventi di riparazione hardware:

- processori: 0-1 guasti/anno
- schede madri: 0-1 guasti/anno
- batterie tampone: 2-5 guasti/anno
- banchi di memoria: 2-4 guasti/anno
- controller RAID: 0-1 guasti/anno
- dischi fissi: 8-15 guasti/anno
- schede di rete/HBA: 0-1 guasti/anno
- adattatori GBIC: 1-3 guasti/anno
- altre schede interne: 1-2 guasti/anno
- alimentatori: 3-5 guasti/anno

Art. 1.9 - Qualsiasi richiesta di intervento aperta entro le ore 24:00 (ventiquattro) dell'ultimo giorno utile di riferimento per la durata della manutenzione della presente fornitura dovrà in ogni caso essere risolta o adeguatamente chiusa dall'Aggiudicataria, quindi con parere finale positivo espresso dall'Ente, anche se si protrarrà nei mesi successivi. Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato, senza alcuna limitazione sul numero di richieste inoltrate dal Committente all'impresa Aggiudicataria.

Art. 1.10 - Durante l'arco temporale di espletamento del presente contratto, il servizio di manutenzione dovrà essere assicurato su tutti gli apparati elencati o successivamente riconcordati (identificati sempre da modello e numero di serie) anche se la dotazione hardware dovesse risultare parzialmente differente, non a livello sostanziale, da quanto qui presentato, a esempio a causa di interventi di manutenzione pregressi o a seguito di successive operazioni mirate per il potenziamento (o il depotenziamento) della relativa configurazione hardware dell'apparato.

Art. 1.11 - Nel caso un particolare intervento *hardware* o in manutenzione per la risoluzione completa di un'anomalia o di un guasto richieda a sua volta anche un adeguamento indispensabile a livello di versione o patch del BIOS, del *microcode*, del *firmware* e/o del *software* di funzionamento di base degli apparati, dei loro componenti, degli HDD o di qualsiasi altro modulo del sistema, rimane in carico all'Aggiudicataria fornire il pacchetto contenente il *firmware/software* indicato, se richiesto dal Committente. In alternativa all'Aggiudicataria 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 ambito; quest'ultima possibilità resta in ogni caso da concordare ed è vincolata all'approvazione esplicita da parte del Committente oltre al fatto che risulti effettivamente risolutiva.

Art. 1.12 - La formula utilizzata per la riparazione/sostituzione dell'hardware in manutenzione deve prevedere, **A PENA ESCLUSIONE**, 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 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** – stesso giorno lavorativo della chiamata se la segnalazione o la registrazione, cioè la comunicazione da parte dell'Ente del guasto o dell'anomalia, avviene entro le ore 13:00, altrimenti il giorno lavorativo successivo seguente. Il tempo di risposta non è solamente una presa in carico 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 all'Amministrazione, da parte del prestatore, almeno della diagnosi iniziale e della stima/previsione fatta sul tempo necessario a completare l'intervento ovvero, a risolvere il problema. Il riscontro richiesto può avvenire tramite comunicazione diretta (telefonica, cellulare, FAX, ecc.), ma anche tramite il sistema automatico di *web ticketing* o il CRM dell'Aggiudicataria a ciò predisposto (stato del *ticket web*, mail di risposta, ecc.).

La disponibilità del servizio dovrà essere garantita da Lunedì a Venerdì (giorni feriali) con inizio indicativamente dalle ore 09:00 fino alle ore 17:00 (durata di 8 ore), pertanto adottando la formula contrattuale standard generalmente denominata “8x5xNBD”. Una volta presa in carico la richiesta, l'Aggiudicataria è tenuta a svolgere l'intervento con celerità, competenza e 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 (si rimanda alle penali previste).

Art. 1.13 - Una volta conclusa la procedura concorsuale, i canali da utilizzare (FAX, PEC, numero verde, e-mail standard, web-ticketing, 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 della Ditta Aggiudicataria. Si precisa che in ogni caso il supporto e gli interventi in sede dovranno essere garantiti con personale tecnico che parli italiano.

Art. 2 – Elenco apparati

Per tutti gli apparati presenti in questo elenco deve essere assicurata la manutenzione hardware per tutta la durata contrattuale, nel rispetto completo e salvo quanto già dettagliatamente specificato nell'art. 1 e nei relativi sotto commi.

Acer, Barracuda, Dell, Fujitsu Model/part number	Serial number	RAM (GB)	CPU Nr.	HDD (GB) Nr. x Dim.	Posizione apparato
Primergy RX300 S3	YKWC007886	16	2	3 x 146 GB	data center PIC - tavolo lavoro
Primergy RX100 S3	YBAJ006708	1	1	2 x 80 GB	Servizi Tecnici, via Giotto
Dell PowerEdge R810	DHW8R4J	80	2	2 x 146 GB	data center PIC - S2-A
Dell PowerEdge R720xd	CDRWP22	96	2	8 x 1TB, SSD 100GB	data center PIC - S2-A
Dell PowerEdge R710	2121TS1	72	2	8 x 500 GB	data center PIC - S2-A
Dell PowerEdge R710	G22RNQ1	80	2	8 x 500 GB	data center PIC - S2-A
Dell PowerEdge 2950	C0ZDBD1	32	2	6 x 250 GB	data center PIC - S3-A
Dell PowerEdge R415	D27MD5J	4	2	3 x 500 GB	Servizi tecnici, via Giotto
ULIXE-03	PCC0103922	4	2	5 x 146 GB	data center PIC - D3. Caratteristiche del computer: - n. 1 scheda Intel SE7501HG2 del 29/12/2003 - n. 2 processori Intel Xeon da 3.20 GHz, - n. 4 GB di RAM (n. 4 da 512MB e n. 2 da 1GB), - n. 5 dischi SCSI da 146 GB in RAID5, - n. 1 scheda di rete Intel PRO/1000 MT Dual port - n. 1 scheda grafica ATI RAGE XL PCI, - n. 2 SCSI Adaptec AIC-7902 e 29160 - n. 1 tape-drive SEAGATE DAT 06240-XXX
Barracuda LB 440	#BAR-LB-324145	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - S1-B
Barracuda LB 440	#BAR-LB-324061	n.p.	n.p.	n.p.	sala DR, Protezione Civile

HP-COMPAQ Model/part number	Serial number	RAM (GB)	CPU Nr.	HDD (GB) Nr. x Dim.	Posizione
Proliant DL380 G5 433524-421	CZC8323BP0	32	2	1 x 72, 1x146	PM - Palazzo Guadagni
Proliant DL380 G5 433524-421	CZC7250S2X	16	2	8 x 73	data center PIC - S2-A
Proliant DL380 G5 417455-421	CZC7250S1B	8	2	3 x 73	Palazzo Vecchio
Proliant DL380 G5 418315-421	CZC7475W80	26	2	6 x 73	data center PIC - S3-A
Proliant DL380 G5 433524-421	CZC73891CHM	32	2	4 x 36	via Giotto, 4
Proliant DL380 G5 433524-421	CZC7391CH6	32	2	8x146	Sala DR, Oltmatello

Proliant DL380 G5 417455-421	CZC7320MGY	16	2	3x73, 2 x 500	data center PIC - S3-A
Proliant ML310 G4 418041-421	CZJ72005JP	2	2	2 x 150	data center PIC
Proliant DL360 G7 579237-B21	CZ3218HB2X	128	2	SD 1 x 4	data center PIC - S3-A
Proliant BL420c G8 690142-B21	CZ3401XP5T	128	2	SD , 1 x 4	Sala DR, Oلماتello
Chassis Blade C7000 412152-B21	GB87108MY5	n.p.	n.p.	n.p.	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ807077Y	64	2	2 x 146	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ807076W	32	2	2 x 146	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ807077X	64	2	2 x 73	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ807076X	32	2	2 x 73	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ8070770	32	2	2 x 73	Sala DR, Oلماتello
Proliant BL460c G1 435458-B21	CZJ807076Y	48	2	2 X 73	Sala DR, Oلماتello
Proliant DL380 G5 417455-421	CZC8378VP0	32	2	3x73, 4 x 300	Sala DR, Oلماتello
Proliant DL360 G7 579237-B21	CZ3218HB2V	128	2	SD, 1 x 4	Sala DR, Oلماتello
Proliant ML310 G4 418041-421	CZJ71302SX	2	2	2 x 150	via Nicolodi 2
Proliant ML310 G4 418041-421	CZJ726058M	2	2	2 x 150	via Del parione
Proliant ML310 G4 418041-421	CZJ715047T	2	2	2 x 150	piazza Artom
DL360p Gen8 470065-821	non leggibile	16	1	4x300	Servizi Tecnici, via Giotto
DL360p Gen8 470065-821	CZJ44202TQ	16	1	4x300	Servizi Tecnici, via Giotto

IBM-LENOVO Model/o part number	Serial number	RAM (GB)	CPU Nr.	HDD (GB) Nr. x Dim.	Posizione apparato
x346 8840-31Y	KDRNT53	4	1	3 x 36	PM, Palazzo Guadagni
x3650 7979-51G	KDHDKXV	32	2	2x73, 4x300	Servizi Tecnici, via Giotto
ts3310 3576-L5B	1301967	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack D1
ts3310 3576-E9U	1367055	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack D1
x346 8840-31Y	KDRNT49	4	2	3 x 73	data center PIC - rack D3
x346 8840-21Y	KD58877	4	2	3 x 73	data center PIC - rack D3
x346 8840-31Y	KDVHM39	4	2	4 x 36	data center PIC - rack D3
x3650 7979	99N8298	48	2	3 x 73	data center PIC - rack S2-A
x3650 7979	99N8302	48	2	3 x 73	data center PIC - rack S2-A
x346 8840-EHG	KDMPBY4	16	2	2 x 36	data center PIC - rack S3-A
x346 8840-EHG	KDMPBZ2	16	2	2 x 36	data center PIC - rack S3-A
ds4700 1814-70A	138545V	n.p.	n.p.	15x146,1x300	data center PIC - rack S3-A
ds4700 1812-81A	136437T	n.p.	n.p.	13x146,3x300	data center PIC - rack S3-A
ds4700 1812-81A	13275V9	n.p.	n.p.	16 x 300	data center PIC - rack S3-A
fc switch 2005-B16	101811P	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack S2-B
fc switch 2005-B16	101815C	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack S2-B
fc switch 2005-B16	100974P	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack S2-B
fc switch 2005-B16	100996G	n.p.	n.p.	n.p.	data center PIC - rack S2-B
ts3310 3576-L5B	1310577	n.p.	n.p.	n.p.	sala DR, Oلماتello
ts3310 3576-E9U	1372276	n.p.	n.p.	n.p.	sala DR, Oلماتello

x3550 7944-F2G	KD812VL	112	2	2 x 73	sala DR, Omatello
x346 8840-31Y	KDVPM51	4	2	6 x 36	sala DR, Omatello
fc switch 2005-B16	102339C	n.p.	n.p.	n.p.	sala DR, Omatello
fc switch 2005-B16	102380V	n.p.	n.p.	n.p.	sala DR, Omatello NOTA: apparato 102342G sostituito direttamente da IBM con loro ticket A21BZYY del 2014. Seriale da usare: 102380V

SYNOLOGY (NAS) Model/part number	Serial number	RAM (GB)	CPU Nr.	HDD (TB) Nr. x Dim.	Posizione apparato
RS408RP	8BE6N00027	0,5	1	4 x 2,0	datacenter PIC - S1-B
RS408RP	89E6N00013	0,5	1	4 x 2,0	datacenter PIC - S1-B
RS408RP	8BE6N00019	0,5	1	4 x 2,0	datacenter PIC - S1-B
RS408RP	88E6N00008	0,5	1	4 x 1,0	datacenter PIC - S1-B
RS408RP	88E6N00141	0,5	1	4 x 1,5	datacenter PIC - D3
RS409RP+	93FBN00025	1	1	4 x 4,0	datacenter PIC - D3
RS409RP	AH6N00018	1	1	4 x 1,0	datacenter PIC - S1-B
RS409RP+	93FBN00055	1	1	4 x 4,0	datacenter PIC - S1-B
RS812RP+	C2KHN00034	1	1	4 x 3,0	datacenter PIC - S1-B
RS408RP	88E6N00148	0,5	1	4 x 1,5	sala DR, via Omatello 25
RS812RP+	C3KHN00093	1	1	4 x 3,0	sala DR, via Omatello 25
RS2211RP+	B6J8N00034	1	1	10 x 4,0	Archivio, via Oriuolo 33-35
RS812RP+	D7LQN00194	1	1	4 x 4,0	Servizi Tecnici, via Giotto 4

Art. 3 – Durata del contratto

Il presente contratto avrà la durata di un anno in base alle indicazioni presenti nell' Art. 1.

Le condizioni, di cui al presente Capitolato Tecnico e della Lettera di invito, hanno validità per tutta la durata contrattuale.

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 quattro mesi come previsto all'art.106 comma 11 del Lgs.50/2016

Art. 4 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

A) Parti del contratto

Fanno parte del contratto:

- La lettera di invito;
- Il presente Capitolato
- L'offerta economica.

Con la sua partecipazione alla gara, la Ditta Aggiudicataria espressamente riconosce ed accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

B) Esecuzione del contratto

Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi 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.

Il direttore dell'esecuzione del contratto, che può coincidere con il responsabile unico del procedimento, può avvalersi allo scopo di uno o più assistenti.

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

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 capitolato, ne dispone il rifacimento.

C) Obblighi della ditta affidataria

La Ditta Aggiudicataria ha l'obbligo di predisporre appositi canali di comunicazione dedicati quali: telefono, mail, PEC, fax.

La Ditta Aggiudicataria dovrà nominare, nella propria offerta, un capo progetto (responsabile operativo) e un referente commerciale con il compito di rappresentare e impegnare la ditta stessa nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli unici interlocutori dell'Ente ogniqualvolta si presentino problemi nell'erogazione dei servizi oggetto del presente.

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. 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. 5 – Garanzie e coperture assicurative

A) Cauzione definitiva

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è calcolata secondo quanto stabilito all'art. 103 del D.Lgs. 50/16. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese certificate ai sensi dell'art. 93, comma 7 D.Lgs. 50/16.

Tale garanzia sarà svincolata, secondo quanto previsto dall'art 103 comma 5, progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione.

B) Polizza a garanzia della rata di saldo

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione del certificato di verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività del medesimo.

Art. 6 - Penali

Nel caso che gli SLA indicati 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.

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

Le penali, in conformità a quanto indicato dal Decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii., saranno applicate nei seguenti casi:

- **ritardo nel tempo di risposta** (o di **presa in carico**) sulla segnalazione non imputabile al Committente, 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;
- **carenze temporali, professionali e/o qualitative nell'espletamento del servizio**; qualora le tempistiche rilevate, il personale tecnico coinvolto e/o le parti in sostituzione impiegati dal Fornitore non risultino adeguati/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 alla Ditta Aggiudicataria con l'indicazione dettagliata delle carenze rilevate. Il Fornitore deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi indicando i comportamenti e le soluzioni poste 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, 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. 7 - Modalità di pagamento

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. Per la fatturazione si prevede la seguente tempistica:

- 34% (trentaquattro percento) dell'importo totale dopo la stipula del contratto;
- 33% (trentatre percento) dell'importo dopo 4 (quattro) mesi dall'attivazione del servizio;
- 33% (trentatre percento) dell'importo dopo 8 (otto) mesi dall'attivazione del servizio.

Il pagamento in favore della Ditta aggiudicataria sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. Il Fornitore dovrà sempre indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare

obbligatoriamente gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

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.

L'aggiudicatario provvederà all'invio delle stesse tramite il Sistema di Interscambio (SDI) .

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).

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'Aggiudicatario 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. 8 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento

Gli obblighi di comportamento previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013 pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze all'indirizzo:

http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE_DI_COMPORAMENTO.pdf

ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, vengono estesi, per quanto compatibili ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa contraente . Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato "Regolamento".

Art. 9 – Osservanza delle norme in materia di lavoro

L'aggiudicatario 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.

Art. 10 – Risoluzione del contratto

Tutte le clausole del presente capitolato 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 pronuncia di arbitri o di magistrati.

Le inadempienze dell'Aggiudicatario devono essere contestate per iscritto dall'Amministrazione Comunale con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione e daranno luogo alla risoluzione contrattuale in caso di persistente inottemperanza del termine stabilito.

In tal caso l'Amministrazione Comunale potrà procedere nei confronti dell'Aggiudicatario alla determinazione dei danni eventualmente sofferti e rivalendosi con l'incameramento della cauzione e se ciò non bastasse, agendo per il risarcimento completo dei danni subiti.

In caso di cessazione, per la quale sarà dato preavviso di almeno 15 giorni, sarà dovuto il compenso per il servizio svolto fino al momento dell'interruzione.

In ogni caso, pur in presenza di disdetta, la Ditta aggiudicatario sarà tenuta ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di scadenza naturale dell'appalto medesimo, qualora non possa essere assicurato il subentro di un altro Aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

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 capitolato, 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 cauzione.

Art. 11 – Modalità ed effetti della risoluzione

La risoluzione e recesso del contratto vengono disposti con atto dell'organo competente da notificare all'Aggiudicatario.

L'avvio e la conclusione del procedimento sono comunicati all'Aggiudicatario con PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata al domicilio legale indicato in contratto. Nella comunicazione di avvio viene assegnato il termine per presentare le proprie controdeduzioni. Dell'eventuale mancato accoglimento delle osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

Nei soli casi di risoluzione del contratto per fatto dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione ha la facoltà di affidare a terzi la parte rimanente del servizio, in danno dell'impresa inadempiente.

All'Aggiudicatario inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione Comunale rispetto a quelle previste dal contratto risolto, nonché quelle legali. Esse sono prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'Aggiudicatario inadempiente.

Nei casi di risoluzione del contratto per inadempimento dell'aggiudicatario la stazione appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in graduatoria. L'affidamento può avvenire con procedura negoziata ad affidamento diretto stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto.

Art. 12 – Costituzione in mora

I termini e le comminatorie contenute nel presente capitolato operano di pieno diritto, senza obbligo per l'A.C. della costituzione in mora dell'Aggiudicatario, il quale a tutti gli effetti elegge domicilio a Firenze.

Art. 13 – Subappalto

È vietata qualunque cessione o subappalto di tutto o di parte della fornitura ad altre ditte senza autorizzazione da parte del Comune, sotto pena di risoluzione del contratto, nonché del risarcimento di ogni eventuale conseguente danno.

L'affidatario potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché:

- a) All'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi o le parti di servizi che si intende subappaltare o concedere in cottimo;
- b) Il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 14 - Invariabilità dei prezzi

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.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

Art. 15 - Foro competente

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

È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione.

Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 208 e seguenti del D.lgs.n. 50/2016.