

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

***SERVIZI INTEGRATIVI ALL' ATTIVITA' DI ASSISTENZA
SU POSTAZIONI DI LAVORO DEL COMUNE DI FIRENZE***

CAPITOLATO SPECIALE

INDICE GENERALE

Art. 1 – Oggetto del contratto.....	3
Art. 2 – Caratteristiche e contenuti del servizio.....	3
Art. 3 - Condizioni del Servizio.....	6
Art. 4 - Durata del contratto.....	7
Art. 5 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale.....	7
Art. 6 - Budget e modalità di Fatturazione.....	8
Art. 7 - Periodo affidamento.....	9
Art. 8 – Garanzie e coperture assicurative.....	9
Art. 9 - Penali.....	9
Art. 10 - Recesso.....	10
Art. 11 - Modifiche del Contratto.....	10
Art. 12 - Subappalto.....	10
Art. 13 - Revisione e invariabilità dei prezzi.....	10
Art. 14 - Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.....	11
Art. 15 - Foro competente.....	11

Art. 1 – Oggetto del contratto

Il presente Capitolato ha per oggetto l'acquisizione ed erogazione di **servizi integrativi all'attività di assistenza e di manutenzione hardware e software alle postazioni di lavoro** (cfr. PdL) del Comune di Firenze, per brevità "Assistenza PdL".

Le PdL sono distribuite presso gli Uffici Comunali e le altre sedi di pertinenza su tutto il territorio del Comune di Firenze. L'elenco completo delle sedi è liberamente consultabile in rete Internet dal portale opendata.comune.fi.it sotto la categoria: Amministrazione | Sedi lavoro.

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere erogati sugli attuali dispositivi di proprietà dell'Ente e su quelli che, nel corso del periodo di validità contrattuale sostituiranno o si aggiungeranno ai primi mediante la fornitura diretta di nuove apparecchiature che l'Ente potrà effettuare in piena autonomia. Per una stima di massima del parco di computer esistente, si rimanda al report generato dal sistema di inventario interno riportato nell' "Allegato B – Parco macchine" al presente capitolato di cui è parte integrante e sostanziale.

Art. 2 – Caratteristiche e contenuti del servizio

A) TEMPI E MODALITA' D'INTERVENTO

L'assistenza dovrà essere garantita per tutto l'orario di lavoro dell'Amministrazione ovvero giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 (orario inizio) alle 17.30 (orario fine). Solo in casi eccezionali e valutabili sul momento dovrà essere effettuata l'esecuzione degli interventi nella giornata di sabato o festivi (si veda i codici di add-on nell' "Allegato C – Esecuzione attività").

I servizi dovranno riferirsi ad un modello organizzativo che possa avvalersi della collaborazione delle risorse e dei tecnici dell'Amministrazione Comunale attualmente operanti nell'erogazione dei servizi di Supporto Locale e di System & Network Management.

Il sistema di gestione degli interventi attualmente utilizzato dal Comune di Firenze è basato sul software open source GLPI (*Gestion Libre de Parc Informatique*) ed è accessibile via web sia dall'interno che dall'esterno della rete Comunale.

Le richieste di intervento vengono inoltrate alla ditta fornitrice dai tecnici della Direzione Sistemi Informativi (DSI) attraverso il sistema informatico GLPI (gestione ticket); le segnalazioni riporteranno l'indicazione e la tipologia di malfunzionamento della postazione di lavoro, il nominativo del referente dell'Amministrazione da contattare e la sede presso la quale dovrà essere effettuato l'intervento.

I tecnici incaricati dalla ditta fornitrice prenderanno in carico l'intervento tramite il sistema di gestione ticket GLPI e riporteranno sempre su tale sistema la o le attività svolte, annotandole tempestivamente, ivi comprese le eventuali problematiche che dovessero insorgere.

La ditta dovrà sempre concordare con l'utente interessato, ovvero con il "facilitatore alle nuove tecnologie" (Referente Informatico) dell'ufficio interessato, la data e l'ora dell'appuntamento.

Nel caso in cui dovesse essere necessario eseguire la riparazione di una o più parti presso altro luogo, queste dovranno essere sostituite temporaneamente con altre equivalenti, senza nessun onere aggiuntivo da parte di questa Amministrazione, a meno di differenti accordi con il Referente Informatico e i tecnici della DSI.

Durante l'esecuzione di un intervento le eventuali difformità di prestazione, rispetto alla richiesta formulata tramite ticket, devono essere concordate sempre con il personale della DSI.

A fronte di un intervento assegnato tramite ticket, la ditta fornitrice dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio (SLA):

Rif. SLA	Indicatore	Valore minimo atteso mensile
SLA1	Presenza in carico entro 8 ore lavorative dall'assegnazione nel sistema GLPI	> 95%
SLA2	1° intervento presso l'utente (incidenti) o contatto per concordare il giorno di intervento (richieste IMAC) entro 2 giorni lavorativi dall'assegnazione del	> 80%

	ticket in GLPI	
SLA3	Operatività dell'utente ripristinata entro 3gg lavorativi dall'assegnazione del ticket in GLPI	>85%
SLA4	Risoluzione intervento entro 30 giorni lavorativi dall'inserimento in GLPI	> 99%

Tabella 1 – Riferimenti SLA

Per gli interventi aperti dopo l'orario fine, i tempi di presa in carico e ripristino operatività verranno calcolati a partire dell'orario inizio del primo giorno lavorativo successivo (NBD – Next Business Day). Nel computo di suddetti tempi non saranno conteggiate le giornate di sabato ed i giorni festivi.

B) INTERVENTI E ATTIVITÀ DI ASSISTENZA RICHIEDIBILI

La richiesta di intervento (di seguito anche “ticket” o “chiamata”) che di volta in volta sarà passata all'affidatario del servizio potrà comprendere una o più “attività” di assistenza.

Tutte le “attività” oggetto del servizio di assistenza, sono da effettuarsi esclusivamente “on site”, nell'ufficio presente sul territorio del Comune di Firenze.

Per fornire i servizi oggetto di questo appalto è esplicitamente esclusa la possibilità di collegarsi alle postazioni di lavoro con strumenti di assistenza remota, salvo casistiche eccezionali concordate e autorizzate dal personale tecnico della DSI.

L'appaltatore non potrà altresì utilizzare i locali dell'Amministrazione come magazzino per lo stoccaggio dei pezzi di ricambio e/o dei dispositivi sostitutivi.

La “**Tabella 2 - Codici attività**” contenuta in “**Allegato C - Esecuzione attività**”, riporta l'elenco codificato per la classificazione delle attività oggetto del contratto e per ciascuna di esse sono descritte le operazioni di massima che si considerano INCLUSE nella specifica attività. Esse possono comprendere attività simili, non espressamente indicate, senza che ciò incida sulla classificazione dell'intervento.

In previsione di interventi da coprire in fasce orarie diverse da quelle standard previste, sono stati identificate due tipologie di add-on, da considerarsi come contributo fisso legato alla singola apertura di intervento e indipendente dal tipo di servizio richiesto:

- per interventi da effettuarsi nella giornata di sabato o festivi;
- per interventi la cui risoluzione dovrà avvenire entro 4 (quattro) ore lavorative dalla chiamata (di seguito definiti “Add-on Intervento Urgente”).

Per comprendere meglio il criterio di contabilizzazione dell'intervento si veda in in “**Allegato C - esecuzione attività**” il paragrafo “**Esempio di compilazione dell'intervento con le attività svolte**”.

C) SOSTITUZIONE DEGLI APPARATI IN CASO DI GUASTI

Il/I monitor forniti (anche ricondizionati) in sostituzione in caso di guasti sono a totale carico della Ditta e non devono essere di qualità inferiore rispetto a quelli rimossi.

Ripristinate le piene funzionalità operative dell'apparato, ivi compreso il recupero degli ambienti operativi e dei dati, la Ditta dovrà restituire alla Direzione richiedente l'intervento i componenti rimossi, la quale provvederà alla loro rottamazione secondo le procedure in uso.

Per i componenti rimossi, la Ditta dovrà inibire qualsiasi forma di recupero di dati in essi presenti, al fine di garantire il rispetto della D.L. 196/2003 ss.mm.ii. (Codice Privacy) e Regolamento UE (GDPR) n. 2016/679, a tutela delle persone e di altri soggetti relativamente al trattamento dei dati personali .

Gli estremi dei nuovi apparati installati devono essere comunicati alla Direzione Sistemi Informativi attraverso il relativo Documento di Trasporto (D.d.T.).

D) REQUISITI DI CONFORMITA'

Le apparecchiature fornite in sostituzione dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica e dovrà essere garantita, anche mediante autocertificazione, la conformità alle normative europee o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale,

alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Nello specifico, i prodotti forniti devono essere dotati di apposita etichetta ambientale di tipo I, secondo la UNI EN ISO 14024, ad esempio: TCO Certified, EPA ENERGY STAR, EPEAT 2018, Blue Angel, TÜV Green Product Mark o di etichetta equivalente.

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite e consegnarla all'Amministrazione contestualmente alla consegna del rapporto di intervento. Parimenti la certificazione potrà essere altresì desunta dai marchi / loghi apposti dal produttore sugli apparati stessi.

E) GARANZIA

La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostituite, ha la durata non inferiore a 12 (dodici) mesi dalla data di esecuzione dell'intervento, ovvero dalla data di installazione.

F) MODALITÀ DI CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Per ciascun intervento i tecnici della Ditta dovranno aver cura di registrare i codici dell'attività (o delle attività) svolte nell'apposita scheda "Attività" del sistema di gestione ticket GLPI, indicare la soluzione adottata ed impostare il ticket a stato "Risolto". Nel caso la soluzione adottata non venga ritenuta idonea dall'utente (o dal personale della DSI), questo avrà 5 (cinque) giorni (solari) di tempo per respingere la soluzione e riassegnare l'intervento, che in questo caso dovrà essere ripreso in carico dalla Ditta senza oneri aggiuntivi per il Comune. Quanto tracciato nel sistema GLPI farà fede come rapporto di intervento ed ai fini statistici e di valutazione del rispetto dei livelli di servizio assegnati.

G) PRESTAZIONI PER CODICE DI ATTIVITÀ ED IMPORTO A BASE DI GARA

Nella scheda che segue, ai fini della formulazione delle offerte, per ogni codice attività della "Tabella 2 - Codici Attività" dell'Allegato C, vengono indicate:

la quotazione unitaria per prestazioni relative al singolo codice di attività posta a base di gara (IVA esclusa);

La quotazione dell'attività dovrà essere comprensiva di tutti i costi per eventuali parti di ricambio e materiali di consumo. Solo per gli apparati con più di 10 (dieci) anni di vita (calcolati dalla data di acquisto da parte del Comune di Firenze) con parti di ricambio di difficile reperimento, la Ditta appaltatrice potrà presentare alla DSI il preventivo di spesa supplementare, necessario per eseguire la riparazione o la sostituzione dell'apparato. Sarà facoltà della DSI accettare di procedere con l'intervento di riparazione o di provvedere alla fornitura di un nuovo apparato sostitutivo per "obsolescenza" della postazione.

CODICE ATTIVITA'	Costo Base (IVA Esclusa)
APPL-FULL	€ 35,00
COPIA	€ 25,00
SPEC	€ 35,00
DISMISSIONE-PDL	€ 25,00
EVNT-SUPP-8-18	€ 35,00 / ora
EVNT-SUPP-EXTRA	€ 70,00 / ora
HD-SO	€ 70,00
UPG-HD-SO	€ 100,00
PC-LOW	€ 35,00
PC-HIGH	€ 80,00
SO-BASE	€ 25,00

SO-FULL	€ 35,00
SPOSTAMENTO-PDL	€ 25,00
VERIFICA	€ 25,00
VIRUS	€ 25,00
WORKSTATION	€ 110,00
REC	€ 70,00
Add-on Intervento Urgente o sabato	€ 40,00
Add-on Intervento Domenica o Festivo	€ 80,00

Tabella 2 - Codici attività

A titolo informativo, senza costituire alcun vincolo o limitazione per il Committente, sulla base dell'esperienza pregressa, gli interventi di assistenza richiesti sulle postazioni riguardano principalmente attività di: spostamento di PdL, sostituzione PdL, nuova PdL e verifica.

H) INCONTRO KICKOFF

Dal momento di invio dell'ordine entro 5 (cinque) giorni lavorativi dovrà essere organizzata la riunione di KickOff indetta dal RUP o dal DEC della fornitura.

I) FORMAZIONE

Entro 5 (cinque) giorni dalla riunione di KickOff verrà organizzata la formazione di 3 (tre) giorni, presso la sede della Direzione Sistemi Informativi, del personale della ditta individuato nel documento di gara ed assegnato a tale attività. Potranno essere previsti ulteriori 3 (tre) giorni di affiancamento sul campo da parte del personale della direzione sistemi informativi.

Art. 3 - Condizioni del Servizio

A) Obblighi della Ditta

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutti gli oneri relativi alla prestazione delle attività dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio, di trasferimento, di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale e permessi per accesso a zone ZTL/ZCS.

L'Aggiudicatario, prima di iniziare l'attività contrattuale, è tenuto a integrare e a sottoscrivere il DVRI predisposto dal Comune, come previsto dall'art.26, comma 3 ter, D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., recante la valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto.

Il DVRI, sottoscritto per accettazione dall'esecutore, dovrà essere allegato all'ordinativo del servizio, quale parte integrante degli atti contrattuali.

La ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, la ditta si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte 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, resteranno ad esclusivo carico della ditta, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione.

La Ditta aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Le attività da svolgersi presso gli uffici dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici e senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

La Ditta aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'Amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati.

La Ditta aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato i cui nominativi dovranno pervenire entro il giorno antecedente la riunione di "KickOff" per PEC all'indirizzo direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it, eventuali modifiche dovranno essere comunicate tramite PEC, all'indirizzo sopra indicato, con l'invio della nuova lista che sostituisce integralmente la precedente; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni sanitarie, di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della ditta aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure.

Tale personale dovrà essere dotato di cartellino di riconoscimento durante l'espletamento delle funzioni all'interno delle sedi del presente affidamento.

La Ditta aggiudicataria si obbliga a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto della fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

B) MONITORAGGIO

Il servizio fornito dovrà corrispondere scrupolosamente alle caratteristiche stabilite. Per accertarsi di ciò saranno costantemente monitorati gli interventi e verrà chiesto all'utenza di esprimere un giudizio sulla qualità del lavoro svolto.

La Ditta aggiudicataria si impegna a produrre i report previsti nell' " **Allegato C - Esecuzione attività**" al paragrafo "Report per il monitoraggio del livello di Servizio".

Nell'eventualità che a seguito di detto monitoraggio il servizio offerto non corrispondesse alle caratteristiche concordate l'Amministrazione Comunale avrà facoltà, a suo insindacabile giudizio di respingerlo, sospendere i pagamenti, salvo ed impregiudicato ogni altro diritto od azione spettanti al Comune compreso il risarcimento dei danni subiti.

Sono altresì previsti degli incontri periodici a cadenza concordata, non oltre il quadrimestre, con il referente tecnico della ditta affidataria per analizzare le eventuali problematiche emerse.

Art. 4 - Durata del contratto

Il contratto avrà la durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di invio dell'ordine.

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

Il committente si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo fino ad un massimo di un ulteriore anno alle stesse esatte condizioni economiche previste per la fornitura annuale.

Tale facoltà dovrà essere comunicata al fornitore entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del contratto.

La durata del contratto può essere prorogata, altresì, limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie all'individuazione di un nuovo contraente fino ad un massimo di quattro mesi se previsto dalla normativa vigente.

Art. 5 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

A) Parti del contratto

Fanno parte del contratto:

- La lettera d'invito
- Il presente Capitolato d'Appalto e i relativi Allegati
 - Allegato A - Scheda offerta economica
 - Allegato B - Parco macchine
 - Allegato C - Esecuzione attività
 - Allegato D - Checklist configurazione postazioni
- DVRI
- L'offerta dell'operatore economico aggiudicatario

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 (DEC) 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 o, in sua assenza il RUP, ove verifichi che uno o più servizi erogati non rispondano ai requisiti previsti o siano stati eseguiti in modo difforme dalle prescrizioni del presente capitolato, prenderà contatti con il fornitore per risolvere le anomalie e le difformità rilevate. In caso di non completa risoluzione delle stesse, si rimanda a quanto previsto e dettagliato dal presente capitolato per la gestione delle penali.

C) Obblighi della ditta affidataria:

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

Il fornitore dovrà nominare, nella propria offerta, un responsabile/referente tecnico (Responsabile Operativo) 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.

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. 6 - Budget e modalità di Fatturazione

Ai fini della fatturazione saranno considerati solo le attività effettuate ed estratte dal sistema GLPI.

Il budget a disposizione è di **€ 39.600,00 + IVA** (trentanovemilaseicento/00). La fatturazione degli interventi è quadrimestrale posticipata e dovrà essere relativa agli interventi effettuati nel quadrimestre di competenza.

Il pagamento della fattura avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della stessa, previo esito positivo della verifica di conformità, eseguita con le modalità previste dall'art. 2 del presente capitolato. Le fatture in formato elettronico dovranno essere intestate:

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

P.IVA 01307110484

che curerà le procedure per la loro liquidazione e dovrà pervenire esclusivamente tramite il Sistema di Interscambio (SDI).

Il documento inviato dovrà contenere obbligatoriamente, oltre agli elementi sopraindicati, anche il codice univoco dell'ufficio destinatario della P.A. (codice IPA) e a tal fine si comunica che il codice univoco della Direzione Sistemi Informativi è il seguente: D9IDV3 e dovrà anche contenere obbligatoriamente il CIG.

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).

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. n.136/10, l'aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata. Pertanto, i pagamenti saranno effettuati mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato, i cui estremi saranno comunicati dall'aggiudicatario.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis del D.Lgs, 50/2016, 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.

Si precisa che, in caso di subappalto, ai sensi dell'art. 105, del D.Lgs. 50/2016, il Comune provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo delle prestazioni dagli stessi eseguiti limitatamente ai casi previsti dallo stesso art. 105 del D.Lgs. 50/2016. Pertanto, l'aggiudicatario è obbligato a trasmettere, entro 20 gg. dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori o cottimisti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso aggiudicatario via via corrisposti, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

Art. 7 - Periodo affidamento

La durata dell'affidamento è di 12 (dodici) mesi dall'invio dell'ordine eventualmente prorogabili come specificato all'art. 5 del presente Capitolato.

Art. 8 – Garanzie e coperture assicurative

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 dall'art. 103 comma 1 e 2 D. Lgs. 50/2016.

La mancata costituzione della suddetta garanzia entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta del committente determina la decadenza dell'affidamento.

La garanzia fideiussoria, valida per tutto il periodo contrattuale, è svincolata secondo le modalità previste dall'art. 103 D.Lgs. 50/2016.

Art. 9 - Penali

Nel caso in cui le tempistiche, le attività previste e i livelli di servizio (SLA) indicati nel presente Capitolato Speciale non siano rispettati, l'Ente si riserva di agire nelle sedi legali per tutelarsi nei confronti dell'eventuale danno arrecato dal fornitore; pertanto, le penali sotto riportate sono definite facendo 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., sempre salvo la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, saranno applicate nei seguenti casi:

- **ritardo SLA 1-2-3-4** 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 professionali e/o qualitative nell'espletamento del servizio;** qualora il personale tecnico o il materiale fornito non fosse adeguato, non risponda ai livelli di qualitativo/professionali richiesti o non siano di un livello tecnico adeguato, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo alla Ditta Aggiudicatario 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 5 (cinque) 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.

Le penali applicate saranno scalabili dalle fatture emesse e/o saranno incamerate dal deposito cauzionale definitivo prestato dal fornitore.

Ai sensi dell'art. 113-bis del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., le suddette penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 (dieci) per cento dell'ammontare netto contrattuale. In caso di superamento di tali importi, il Committente si riserva di procedere ai sensi del successivo art. 10 del presente Capitolato.

Art. 10 - Recesso

Il recesso dal contratto è soggetto alla disciplina dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Art. 11 - Modifiche del Contratto

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

La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto

Si applicano in ogni caso le disposizioni dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 12 - Subappalto

È vietata qualunque cessione di tutta la fornitura ad altre ditte 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 il fornitore abbia indicato le attività che intende subappaltare o concedere in cottimo;
- b) il fornitore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- c) il subappaltatore sia in possesso dei necessari requisiti di ordine speciale.

Il concorrente indica, all'atto dell'offerta, le eventuali parti del servizio che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, così come modificato dall'art. 49 del D.L. 31 maggio 2021, n. 77 coordinato con la legge di conversione 29 luglio 2021, n. 108.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

In caso di ricorso al subappalto l'impresa subappaltatrice produce il PASSOE con le modalità previste all'art. 2, punto 3, lett. b) della delibera ANAC n. 464 del 27 luglio 2022. L'aggiudicatario, contestualmente alla trasmissione della dichiarazione di cui all'art. 105, comma 7, del Codice dei contratti pubblici, genera il PASSOE relativo al rapporto di subappalto al fine di consentire alla stazione appaltante le verifiche dell'impresa subappaltatrice.

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 e ss.mm.ii.

Art. 13 - Revisione e invariabilità dei prezzi

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. E' possibile procedere alla revisione dei prezzi esclusivamente nei casi, con le modalità e nei limiti di cui all'art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs.n.50 del 2016. Non si procede alla revisione dei prezzi in aumento quando la variazione dei prezzi è imputabile a fatto dell'Appaltatore.

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.

Il fornitore, 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. 14 - Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.

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 specificatamente dal Titolare e suoi delegati durante l'espletamento della prestazione.

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

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 Capitolato.

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 prestazione, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

Al termine dell'esecuzione della presente prestazione, 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 679/2016) e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione al committente dei predetti dati ed informazioni.

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

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.

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. 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.

Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016, in forza del combinato disposto degli artt. 226, comma 2 e 229, comma 2, del D. Lgs. n. 36 del 31/03/2023 (nuovo Codice dei contratti pubblici in vigore dal 1° aprile 2023), adottato in attuazione dell'art. 1 della L. 21 giugno 2022, n. 78, e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di forniture e servizi.

Il Responsabile del Procedimento
Ing. Luca Bertelli