



COMUNE DI SAN PIETRO VERNOTICO

Provincia di Brindisi

Area 6 – SERVIZI INFORMATICI

Gara telematica con procedura aperta per l'affidamento del Servizio di fornitura, assistenza e manutenzione software e hardware del sistema informatico ed informativo del Comune di San Pietro Vernotico, per la durata di 36 (trentasei) mesi.

CIG: 8760813398

CAPITOLATO D'ONERI

ART. 1 – PREMESSE

1. Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 231 del 24/12/2020, il Comune di San Pietro Vernotico ha approvato la relazione tecnico-illustrativa del servizio di fornitura, assistenza e manutenzione, software e hardware, del sistema informatico ed informativo comunale e deliberato di procedere, mediante procedura di gara ad evidenza pubblica per l'appalto di servizi, attraverso procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice);
2. Con determina a contrarre n. del, si è determinato di indire la procedura aperta ex art. 60 D.Lgs. 50/2016 s.m.i. per l'affidamento del servizio di fornitura, assistenza e manutenzione, software e hardware del sistema informatico ed informativo comunale, per 36 (trentasei) mesi stabilendo che l'aggiudicazione avverrà con l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata, sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016.
3. L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).
4. Il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del Codice, è la Dott.ssa Antonella FRACASSO – Funzionario Resp.le dell'Area 6 "Servizi Informatici" del Comune di San Pietro Vernotico.

ART. 2 – STAZIONE APPALTANTE

1. Amministrazione Comunale di San Pietro Vernotico con sede in Piazza G. Falcone – 72027 San Pietro Vernotico (BR)
Tel. 0831/654741
Fax 0831/653763
PEC: protocollo@pec.spv.br.it
Sito internet: www.spv.br.it

ART. 3 – OGGETTO DELL'APPALTO

1. **Dati identificativi:**
 - **Tipo di appalto:** Servizi
 - **Categoria del servizio:** Servizi di Assistenza informatica e Supporto
 - **CPV:** 72253000-3 - Servizi di Assistenza informatica e Supporto;
72268000-1 - Servizi di fornitura di software.
 - **GIG:** 8760813398
2. L'appalto ha per oggetto l'affidamento, per mesi 36, del servizio di fornitura, assistenza e manutenzione software e hardware del sistema informatico/informativo comunale. L'intervento, nello specifico, è volto:
 - alla fornitura, all'assistenza ed alla manutenzione di **un'unica soluzione software integrata per la gestione informatizzata di tutti i servizi comunali, in modalità CLOUD della PA**

qualificato dall'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE - AgID - SaaS Software as a Service" (1. Segreteria, Atti Amministrativi, Protocollo Informatico, Messi, Pubblicazioni, Servizio Albo Pretorio on-line – Servizio Amministrazione Trasparente – Contratti; 2. Servizio Finanziario - Contabilità finanziaria, Controllo di gestione, Mutui, Economato e Patrimonio, Relazione di fine mandato - 3. Personale - Gestione economica, Gestione presenze – Tributi - TARI, IMU/TASI (ICI), Tributi minori; 4. U.T.C. - Sportello Unico Edilizia SUE ; 5. Demografici - Anagrafe e Stato civile, Elettorale – 5. - Scrivania virtuale);

- a garantire all'Ente adeguata assistenza tecnica e manutenzione software e hardware, assistenza sistemistica ed amministratore di sistema, nonché sicurezza dell'intera Infrastruttura ITC dell'Ente, nell'ottica dell'ottimizzazione dei servizi informatizzati e dell'attuazione delle direttive AGID, in particolar modo degli obiettivi del Piano Triennale per l'informatica nella P.A e del percorso di transizione digitale.

E' esplicitamente previsto altresì il servizio di fornitura ed installazione di nuovi ed adeguati rilevatori presenze personale/orologi marcatempo.

Gli edifici oggetto del servizio di cui al presente appalto sono quelli di seguito riportati:

- Sede comunale sita in Piazza G. Falcone – San Pietro Vernotico (BR);
- Locali della Polizia Municipale in Piazza G. Falcone– San Pietro Vernotico (BR);

È altresì richiesta l'assistenza telefonica/teleassistenza, nonché l'assistenza tecnica e l'assistenza da remoto, tramite desktop remoto, anche per i dipendenti dell'Ente in smart working e servizi di teleassistenza- assistenza da remoto.

3. L'appalto è costituito da LOTTO UNICO, stante l'unicità funzionale tecnica – economica dello stesso, al fine di assicurare il corretto funzionamento, la fruibilità del sistema integrato, la facilità di formazione e l'omogeneità tecnologica, poiché il frazionamento dello stesso comporterebbe una disomogeneità nell'esecuzione delle prestazioni, a discapito dell'efficienza e dell'efficacia del servizio da svolgersi.
4. Il servizio oggetto d'appalto dovrà essere prestato nel rispetto delle norme contenute nel Disciplinare di gara, nel presente Capitolato e relativi allegati, nel contratto d'appalto, tenendo conto, inoltre, di quanto previsto dalle norme vigenti in materia, nonché degli ulteriori elaborati che compongono il progetto del servizio e dell'ulteriore documentazione di gara, alle condizioni contenute nell'offerta tecnica ed economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara (l'offerta tecnica presentata in sede di gara costituisce obbligo contrattuale specifico).

CONTENUTO SPECIFICO DEL SERVIZIO RICHIESTO:

A. Servizio di fornitura di un UNICO SOFTWARE INTEGRATO PER LA GESTIONE INFORMATIZZATA DI TUTTI I SERVIZI COMUNALI in modalità CLOUD - qualificato AgID – modalità SaaS _ Software as a Service;

E

B. SERVIZIO DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO COMUNALE, COMPRENSIVA DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E AMMINISTRATORE DI SISTEMA.

Più dettagliamente:

A. Servizio di fornitura di un UNICO SOFTWARE INTEGRATO PER LA GESTIONE INFORMATIZZATA DI TUTTI I SERVIZI COMUNALI in modalità CLOUD - qualificato AgID – modalità *SaaS _ Software as a Service*.

- I. In linea con quanto previsto dall'art. 68 del Codice per l'Amministrazione Digitale (CAD), **la soluzione applicativa dovrà essere fornita ed attivata in modalità *CLOUD COMPUTING***, in grado di garantire flessibilità e scalabilità della soluzione, una maggiore rapidità di implementazione ed una semplificazione della gestione dell'infrastruttura tecnologica. L'aggiudicatario dovrà farsi carico di installare, configurare e mantenere i sistemi oggetto della presente procedura di gara in modalità CLOUD (compresi gli oneri di gestione e di connettività per l'erogazione dei relativi servizi) fornitore accreditato AgID, per tutta la durata del contratto. Il servizio offerto dovrà essere compatibile con il sistema informatico e con l'infrastruttura disponibile e con il CED dell'Ente e dovrà mantenere la qualità attesa dei servizi richiesti con la presente procedura.
- II. Il servizio dovrà prevedere i servizi di installazione, attivazione e configurazione del software integrato per la gestione dell'intero sistema informativo/informatico comunale, nonché i servizi di migrazione delle banche dati relative agli applicativi oggetto di gara e attualmente in uso all'Ente (con relativa certificazione/ di regolare e corretta avvenuta migrazione), di formazione, personalizzazione e servizi di assistenza, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, nonché:
 - Installazione e personalizzazione del software e dei relativi servizi di hosting;
 - Installazione, attivazione e configurazione di tale sistema informativo;
 - Recupero degli archivi informatici utilizzati/attualmente in uso all'Ente e loro migrazione all'interno della banca dati della nuova suite;
 - Personalizzazione degli applicativi rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;
 - Formazione del personale dell'Ente per l'uso del software;
 - Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei software;
 - Manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa;
 - Cooperazione applicativa della suite con piattaforme nazionali ANPR, PAGOPA, SPID, APP IO, CIE;
 - Fornitura del servizio cloud per l'erogazione dei servizi del software;
 - Servizi di conservazione digitale dei documenti informatici gestiti dall'applicativo in base a quanto previsto dalla normativa vigente;
 - Fornitura applicazioni per la gestione di tutti gli iter procedurali dell'Ente (atti e provvedimenti, amministrativi, protocollo informatico, firma atti, pubblicazioni, messi, albo pretorio on-line, Amministrazione trasparente, contratti, scrivanie virtuali dei dipendenti dell'Ente, ect);

- Fornitura applicazioni per la Gestione del personale, comprensivo di gestione economica e gestione presenze, con **FORNITURA ED INSTALLAZIONE DI NUOVI ED ADEGUATI RILEVATORI PRESENZE/OROLOGI MARCATEMPO.**
- Fornitura applicazioni per la gestione/operatività del Servizio Finanziario- Contabilità finanziaria, Controllo di gestione, Mutui, Economato e Patrimonio, Relazione di fine mandato (con assistenza tecnica specialistica adeguata) *ed eventuali servizi aggiuntivi e migliorativi proposti;*
- Fornitura applicazioni per la gestione/operatività/funzionalità Servizio Tributi - TARI, IMU/TASI – ICI - , Tributi minori (con assistenza tecnica specialistica adeguata) *ed eventuali servizi aggiuntivi e migliorati proposti ;*
- Erogazione servizi e gestione del software per garantire operatività e per le funzionalità di tutte le **aree ed i servizi gestionali dell'Ente** (si elencano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attuali aree/servizi dell'Ente):
 - Segretario Generale – Struttura di Staff
 - Servizio Finanziario- Contabilità finanziaria, Controllo di gestione, Mutui, Economato e Patrimonio, Relazione di fine mandato;
 - Segreteria Organi Istituzionali – Protocollo - Servizi Demografici - Anagrafe e Stato civile, Elettorale – Pubblica Istruzione – Biblioteca – Contratti;
 - Lavori Pubblici – Protezione Civile - Suap – Commercio –Patrimonio ed Entrate Patrimoniali – Cimitero- Sicurezza manifestazioni pubbliche;
 - U.T.C. - Sportello Unico Edilizia SUE - Manutenzioni Verde Pubblico - Servizi Ambientali e Sicurezza - Bagni Pubblici.;
 - Servizi Sociali
 - Promozione del Territorio – Sport - Turismo – Programmi Comunitari – Servizi Informatici
 - Polizia Municipale –Rendiconto
 - Servizio Tributi - TARI, IMU/TASI – ICI - , Tributi minori;
 - USP (Unità di Servizio Professionale) Ufficio Legale e del Contenzioso

III. REQUISITI DEL SOFTWARE. Il software deve obbligatoriamente rispettare i seguenti requisiti minimi, ovvero deve:

- essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;
- essere conforme ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004) e deve trattarsi di un unico software integrato per tutti i servizi, esigenze di operatività e per tutte le funzionalità dell'Ente. Deve utilizzare un'unica banca dati che conterrà tutte le informazioni condivise dai vari applicativi, evitando la ridondanza delle stesse e in modo tale da garantire l'integrazione tra le varie procedure;
- possedere un sistema di process accounting, sia del software applicativo, sia del data base, in grado di mantenere e gestire log dettagliati per gli accessi degli operatori e per le

operazioni da essi effettuate. Tali log dovranno riservarsi automaticamente in conservazione digitale per il per il tempo definito dalla normativa;

- i singoli moduli gestionali costituenti la soluzione offerta devono consentire l'utilizzo contemporaneo da parte di più operatori;
- attenersi alla normativa vigente e da regolamenti interni ed implementare tutte le funzionalità ivi richieste;
- rendere possibile, utilizzando le funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la creazione di documenti nei formati standard utilizzabili (PDF, format Open Document Format e Microsoft Office, file di testo – CSV, XML, ect...) in ottemperanza a quanto specificato dalle Linee Guida AgID in materia di Open Data;
- supportare le funzionalità di firma digitale, marca temporale, rilasciate da qualsiasi certificatore autorizzato, di verifica e lettura dei documenti firmati digitalmente, anche senza l'utilizzo di software esterno all'applicativo stesso;
- la gestione del documento elettronico dovrà essere effettuata dalla sua formazione o ricezione sino alla completa redazione del fascicolo unico informatico, con iter finalizzato alla conservazione digitale a norma;
- consentire all'Ente l'erogazione di servizi di rete che richiedano l'identificazione informatica, come previsto dall'Art. 46 del CAD. Deve, pertanto, integrare le emergenti componenti di autenticazione (CIE, CSN, SPID) in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito dell'adozione dei dispositivi di autenticazione;
- interfacciarsi con la piattaforma per i pagamenti verso la pubblica amministrazione PagoPA, in ottemperanza a quanto previsto dall'Art. 5 del CAD e dal D.L. 179/2021. Tale cooperazione applicativa deve essere completamente integrata nella suite oggetto di gara, in particolare con la contabilità finanziaria, sia per i flussi di andata che di ritorno;
- prevedere appositi moduli integrabili nel portale dell'Ente, che espongano verso l'esterno le relative funzionalità;
- consentire la funzionalità della sezione "trasparenza" e della sezione "contratti", ai fini della pubblicazione sul web secondo previsto dalla normativa di riferimento (D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.). Tali pubblicazioni dovranno essere rese possibili attraverso la gestione dall'interno della sezione Amministrazione trasparente dell'Ente, nonché la generazione dei flussi informativi verso ANAC previsti dalla L.190/2012.

B. I servizi di ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO COMUNALE, COMPRENSIVA DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E AMMINISTRATORE DI SISTEMA, comprendono:

- Servizi di assistenza, gestione, aggiornamento e manutenzione della **soluzione software integrata per la gestione informatizzata di tutti i servizi comunali** (in modalità *CLOUD della PA qualificato dall'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE - AgID - SaaS _ Software as a Service*");

- **Servizi di Assistenza sistemistica e di assistenza tecnica, manutenzione hardware, comprensivo di help-desk on site per assistenza tecnico-sistemistica e software degli apparati, dei software e dei sistemi informatici.**
- Designazione **AMMINISTRATORE DI SISTEMA**, quale figura professionale finalizzata, ai sensi della normativa vigente, alla gestione e manutenzione di un impianto di elaborazione o di sue componenti, amministratori di basi di dati, di reti e di apparati di sicurezza e gli amministratori di sistemi software complessi. Svolgimento delle attività connesse all'incarico di Amministratore di sistema.
- **GESTIONE SEDI:** il servizio prevede l'assistenza tecnica qualificata, assistenza sistemistica e sicurezza dell'intera Infrastruttura ITC dell'Ente;
- **SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA - SISTEMISTICA** in sede e servizio Teleassistenza – assistenza da remoto – software – hardware e sistemistica - illimitati.
ASSISTENZA TELEFONICA/ASSISTENZA DA REMOTO: l'aggiudicatario effettuerà assistenza telefonica/ assistenza da remoto per tutte le problematiche che i fruitori degli applicativi dovessero incontrare e/o per necessità di chiarimenti sull'uso delle funzionalità disponibili, nel corso dell'affidamento del servizio, nell'utilizzo dei nuovi programmi durante l'attività lavorativa.
- **Gestione, assistenza e manutenzione delle POSTAZIONI DI LAVORO (PDL):** assistenza tecnica specialistica e manutenzione hardware e software di base delle postazioni di lavoro dell'Ente. Il servizio comprende sia l'installazione e la disinstallazione di una nuova postazione di lavoro sia la movimentazione di una postazione di lavoro;
- **GESTIONE DEI SERVER.** L'attività di gestione dei server consiste nell'amministrazione dei server e sistemi server:
 - **presa in carico dei Server, delle applicazioni e delle relative basi di dati**, ovvero le attività di analisi dell'architettura del sistema, dei requisiti e delle procedure operative delle applicazioni, nonché delle basi dati per quanto attiene la loro gestione operativa e funzionale.
 - **gestione dell'applicazione e della base-dati dal punto di vista operativo**, ovvero l'esecuzione delle procedure operative analizzate in sede di presa in carico, quali ad esempio:
 - pianificazione dell'attività di installazione di un nuovo applicativo sul server prevedendo una procedura di verifica, in ambiente di prova, della compatibilità della nuova applicazione con quanto precedentemente installato sul Server. La procedura di verifica è necessaria al fine di poter individuare e risolvere tempestivamente qualunque eventuale incompatibilità tra le diverse applicazioni ospitate dal Server;

- Installazione e avviamento delle applicazioni;
- Monitoraggio dei log di applicazioni software di servizio (ad esempio: software di gestione back-up centralizzato, software di gestione gruppi di continuità, ecc.);
- Calcolo dei parametri di gestione dell'applicazione e definizione del periodo di osservazione;
- Attivazione delle procedure di segnalazione anomalie;
- back-up e recovery: la politica di back-up dovrà tener conto delle necessità di back-up e restore delle singole applicazioni, definendo, ove possibile, una politica comune. La schedulazione dei back-up dovrà essere in linea con i requisiti di ripristino di tutte le applicazioni;
- Supporto nella fase di predisposizione delle utenze degli applicativi e delle basi di dati.
- **gestione dell'evoluzione delle applicazioni e delle basi-dati**, ovvero l'installazione di nuove versioni o aggiornamenti ed tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate.
- **gestione della terminazione delle applicazioni e delle basi-dati**, ovvero:
 - procedure di archiviazione della documentazione dell'applicazione, degli ultimi back-up e dell'ultima versione del codice;
 - dismissione delle risorse hardware per un loro possibile riutilizzo con altre applicazioni.
- **amministrazione degli accessi**: consiste nelle attività di gestione del processo di autenticazione ed autorizzazione dell'utenza e nella gestione delle aree di salvataggio file condivise da gruppi di utenti, ovvero:
 - creazione nuova utenza e nuovi profili nel sistema;
 - gestione del processo di autenticazione degli utenti nel sistema;
 - assegnazione, aggiornamento e cancellazione profili all'utenza;
 - creazione di cartelle dati condivise, permessi di accesso, utenza e definizione della tipologia di dati che è consentito archiviare nelle cartelle;
 - assegnazione permessi di accesso all'utenza;
 - gestione delle aree di salvataggio file condivise, dei relativi permessi di accesso e delle tipologie di dati consentiti.
 - comunicazione informazioni inerenti utenza, profili e aree di salvataggio file condivise, permessi di accesso e utenti al supervisore del servizio al fine di garantire adeguato supporto all'attivazione delle procedure di assegnazione delle credenziali di autenticazione all'utenza;
 - gestione dei log di accesso ai sistemi da parte degli Amministratori di Sistema in ottemperanza al provvedimento del Garante della Privacy del 15/12/2009.
- **garanzia della disponibilità dei server**, ovvero della frazione di tempo in cui essi sono operativi ed in grado di rispondere alle richieste degli utenti, che dovrà essere garantita in maniera continuativa.

- **garanzia della disponibilità di un data-base e di un'area di salvataggio dati centralizzata**, ovvero della frazione di tempo durante la quale il database e l'area di salvataggio dati centralizzata sono accessibili da una postazione di lavoro collegata alla intranet comunale. La disponibilità in rete dei data-base e delle aree di salvataggio dati centralizzate condivise deve essere garantita in maniera continuativa.
 - **supporto sistemistico e monitoraggio sui sistemi server**, sulle apparecchiature ed sulle infrastrutture ad esso collegate, al fine di garantire il mantenimento in termini di efficienza ed efficacia dei sistemi. Monitoraggio delle condizioni dei data-base e il funzionamento delle applicazioni al fine di controllare i parametri di funzionamento e le prestazioni dei Server nei momenti stabiliti
 - suddivisione logica degli storage di data-base (tablespaces);
 - suddivisione fisica degli storage di data-base (file di dati per tablespaces);
 - storage massimo per file di data-base, con relativo confronto rispetto ad una soglia di guardia;
 - tempi di attesa, in particolare nel caso di contesa di risorse, e durata fermo disponibilità;
 - numero di utenti concorrenti nell'unità di tempo;
 - numero di back-up necessari;
 - numero di back-up effettuati;
 - numero di restore effettuati;
 - verifica delle segnalazioni di anomalie;
 - verifica dell'assenza dalle aree centralizzate di salvataggio di tipologia di dati non autorizzati;
 - verifica dell'assenza di virus worm spyware, ecc.;
 - memoria RAM utilizzata dalle applicazioni.
- **GESTIONE ED ASSISTENZA DEI SISTEMI DI SICUREZZA CENTRALI.**
- Gestire la sicurezza logica del sistema informatico comunale significa adottare tutte le misure necessarie a garantire la protezione dell'intero sistema informatico comunale da minacce esterne e interne. Attività relative alla sicurezza informatica. Definizione e mantenimento delle policy di sicurezza in particolare mediante la gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale (es. firewall, VPN), dell'antivirus:
- **Gestione della sicurezza dei sistemi operativi, software ed aree di salvataggio dati condivise.** Questo servizio deve assicurare l'aggiornamento per eliminare le vulnerabilità dei sistemi operativi e software applicativi quali: posta elettronica, browser, office automation, installati sugli elaboratori elettronici, al fine di evitare che essi siano esposti a pericoli di attacchi dall'esterno che ne provochino il malfunzionamento. Tali aggiornamenti devono essere effettuati con cadenza almeno semestrale.

I dati personali gestiti in modalità elettronica devono essere protetti contro il rischio di intrusione e dall'azione di programmi di cui all'art.615-quinquies del codice penale assicurando la presenza e l'utilizzo di un sistema antivirus centralizzato da aggiornare con cadenza almeno semestrale. Occorrerà provvedere con continuità all'aggiornamento dei client antivirus installati sulle PdL e alle relative base di dati dei virus, e alle impostazioni necessarie per la gestione e il monitoraggio centralizzato delle PdL. Tutto ciò al fine di garantire la protezione di ogni singola Postazione di Lavoro da attacchi di virus, worm, ecc.

Gestione dell'utilizzo dei dispositivi USB sulle PDL. Occorrerà disciplinare l'accesso ai dispositivi di memorizzazione USB, consentendo l'uso di periferiche quali: stampanti, scanner, tastiere, mouse, fotocamere digitali ed inibendo l'uso di dispositivi di memorizzazione quali chiavette ed hard disk esterni, questo al fine di garantire la sicurezza logica delle PDL e dell'intero sistema.

Occorrerà definire e configurare la tipologia di dati che è consentito archiviare nelle cartelle dati presenti nelle aree centralizzate condivise al fine di evitare che esse siano esposte a pericoli di attacchi dall'interno.

Questo servizio deve porre in essere efficienti ed efficaci contromisure atte ad impedire che utenza e dispositivi non autorizzati accedano direttamente o mediante la rete a sistemi operativi, software ed aree di salvataggio dati condivise, garantendone la sicurezza.

- **Salvataggio e sicurezza del profilo utente e dei dati delle postazioni di lavoro e delle configurazioni e dei dati dei Server.** L'Aggiudicatario dovrà farsi carico di implementare e gestire le necessarie **politiche di backup/restore**, al fine di garantire la massima continuità operativa dei sistemi, seguendo le indicazioni tecniche dell'Ente e nel rispetto delle norme e delle linee guida, in particolare linee guida AgID, vigenti in materia. L'Ente dovrà avere accesso diretto ad un portale di servizio, tramite il quale potrà operare autonomamente per il ripristino dei singoli file e cartelle e verificare l'esito e la situazione dei backup effettuati:
 - salvataggio periodico su supporto esterno di backup, almeno settimanale, del profilo utente e dei dati delle postazioni di lavoro (ad esempio: archivio messaggi di posta elettronica, file prodotti con programmi di office automation, CAD, ecc.) e comunque ogni volta che venga modificata la configurazione in maniera sostanziale;
 - salvataggio periodico su supporto esterno di backup delle configurazioni e dei dati ospitati sui Server. La politica di salvataggio deve essere prevista in fase di progetto;
 - salvataggio ed archiviazione su supporto esterno di backup per ogni macchina, almeno ogni sei mesi per i beni classificati come critici ed almeno ogni anno per tutti gli altri e comunque ogni volta che venga modificata la configurazione in maniera sostanziale, di una copia del disco fisso da utilizzarsi per il ripristino di dati e programmi installati sulla macchina;

- prove periodiche di ripristino dei dati, da prevedere in sede di progetto, al fine di garantire la leggibilità dei dati nel tempo e quindi l'affidabilità, delle copie di sicurezza;
- l'attività di ripristino dei dati può essere innescata da: a) un problema verificatosi sui sistemi o postazioni di lavoro (ad esempio rottura di un disco), b) un'esigenza di natura funzionale (ad esempio storno di operazioni eseguite in modo errato);
- nelle postazioni di lavoro portatili i dati devono essere memorizzati in modo da garantirne la riservatezza e la sicurezza (cifatura).
- deve essere formalizzata la procedura per la distruzione dei supporti rimovibili di memorizzazione dati contenenti dati sensibili, giudiziari o soggetti al rispetto di normativa vigente, nel caso in cui essi non siano o possano essere più utilizzati.
- su richiesta dell'Ente, l'Aggiudicatario dovrà sempre eseguire a proprio carico e prontamente tutte le attività di esportazione dei dati e delle macchine virtuali e di ripristino delle stesse.
- **Gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale**
 Il servizio consiste nell'attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica ed alla manutenzione:
 - il sistema automatizzato di gestione dell'accesso remoto per manutenzione e/o utilizzo/consultazione/elaborazione dei sistemi informativi ospitati dai server o dei dati ospitati su supporti centralizzati di salvataggio dovrà consentire l'accesso all'utenza solo previa autenticazione con codice identificativo e password;
 - i prodotti utilizzati dovranno cifrare le informazioni durante il transito in rete in modo da garantirne la riservatezza e l'integrità delle stesse; i server responsabili dell'erogazione del servizio dovranno discriminare l'accesso alle informazioni mediante un sistema di controllo accessi basato sul profilo degli utenti.
 - l'accesso remoto ai sistemi informativi e/o dati ospitati su supporti centralizzati di salvataggio è consentito esclusivamente durante quegli intervalli di tempo in cui l'affidatario garantisce il monitoraggio degli accessi remoti.
 - l'Affidatario dovrà gestire le credenziali di accesso per gli utenti del sistema di accesso remoto. L'elenco contenente gli identificativi relativi ai soggetti autorizzati all'accesso remoto ai sistemi informativi automatizzati e ai dati ospitati su supporti centralizzati di salvataggio verrà comunicato dal committente all'affidatario che dovrà impegnarsi ad aggiornarlo costantemente. Nell'elenco l'affidatario dovrà riportare per ogni utente il codice identificativo e l'intervallo di tempo (per esempio: ore del giorno, giorni della settimana) in cui è consentito a quell'utente l'accesso remoto ai sistemi informativi e/o dati ospitati su supporti centralizzati di salvataggio.

- **Security host gardening**, ovvero operazioni specifiche di configurazione di un dato sistema informatico (e dei suoi relativi componenti) che mirano a minimizzare l'impatto di possibili attacchi informatici che sfruttano vulnerabilità dello stesso, migliorandone pertanto la sicurezza complessiva.

Il servizio provvede alla definizione, implementazione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per l'Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base. Il servizio deve garantire i seguenti requisiti minimi:

- il software utilizzato deve essere sicuro ed opportunamente verificato, nonché deve permettere di tenere traccia, in modo dettagliato, di tutti gli accadimenti (sia in caso di attività normale che di attività anomala)
- i Server devono contenere solo il software e le informazioni strettamente necessarie per il loro funzionamento
- tutti gli accessi ai sistemi devono essere autenticati e tutte le comunicazioni protette per garantire confidenzialità ed integrità
- ogni azione deve essere riconducibile ad un solo utente
- l'applicazione "sistema di antivirus centralizzato", l'applicazione centralizzata di "distribuzione degli aggiornamenti dei sistemi operativi e software" e tutti i software di gestione della sicurezza logica, dovranno essere installate su uno o più server dedicati e non sui Server che ospitano i Sistemi Informativi automatizzati, questo al fine di: a) tenere separate la gestione del sistema di protezione dai virus dalle banche dati dell'ente, b) evitare possibili rallentamenti dei Sistemi Informativi automatizzati e incompatibilità software.
- si dovrà, in ogni caso, provvedere alla scansione periodica (almeno trimestrale) dei Server al fine di intercettare l'eventuale presenza di virus, worm ecc. nelle aree di salvataggio dati condivise in rete o nelle basi dati.
- si dovrà provvedere in ogni caso all'aggiornamento di sicurezza dei sistemi operativi e software applicativi di servizio installati sui Server.

- **Supporto nell'attività di analisi e progettazione di architetture di sistemi informativi**, nonché per l'individuazione di opportunità di miglioramento e di sviluppo offerte da nuovi prodotti e nuove tecnologie informatiche. Assistenza tecnica e gestione del sistema informativo comunale.
- Attività sistemistiche di **configurazione e mantenimento del dominio e degli utenti**;
- **GESTIONE E MANUTENZIONE RETE** che comporta la presa in carico di apparati da utilizzare per l'erogazione dei servizi e garantisce la corretta funzionalità dei servizi di connettività. In particolare esso:

- provvede alla gestione dell'hardware che costituisce l'infrastruttura di rete dell'Ente (apparati attivi, VPN IP, ecc.) e dei software di gestione degli apparati attivi di rete centrali;
- provvede alla manutenzione diretta del contratto di manutenzione dalle ditte produttrici degli apparati di rete, assicurando la manutenzione correttiva di tutti gli apparati di rete e anche la manutenzione evolutiva degli apparati di rete compresa la consegna ed installazione di nuove versioni ed aggiornamenti del software di gestione degli apparati resi disponibili dal produttore.
- provvede alla riparazione di sistemi/componenti difettosi;
- coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati attivi;
- prevede la disponibilità on-line di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale delle sedi connesse;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità della rete;
- effettua il monitoraggio costante delle prestazioni;
- assicura l'effettuazione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- fornisce presidio e coadiuva il Committente nella supervisione del sistema di rete in caso di interventi di manutenzione, ordinaria o straordinaria;
- definisce le procedure e le modalità operative per i servizi di gestione;

Le attività di configurazione e gestione della soluzione di rete sono condotte secondo requisiti di efficienza e sicurezza volti ad assicurare:

- la gestione della consistenza della rete ed il salvataggio delle configurazioni degli apparati attivi;
- Il monitoraggio degli eventi relativi alle porte degli apparati di rete;
- la gestione delle informazioni inerenti la corrispondenza tra porta apparato attivo di rete e punto di rete, punto di rete ed utenza;
- la gestione delle porte degli apparati attivi di rete centrali al fine di assicurare la disattivazione (mediante software di gestione) di porte corrispondenti a punti di rete non utilizzati;
- il supporto "on line" al Committente;
- l'attivazione della procedura di gestione malfunzionamenti ogni qualvolta non sia possibile raggiungere la terminazione di rete nella sede dell'Amministrazione a livello fisico, di protocollo o di routing;
- l'adozione di modalità di predisposizione e configurazione dei sistemi di gestione e degli apparati, nelle sedi del Committente, prevedendo criteri di autenticazione di base, quali la protezione da accessi LAN indesiderati attraverso password riservate;

Nell'ambito delle funzioni svolte, assume particolare rilevanza l'attività di Gestione della Configurazione, intesa come predisposizione della configurazione iniziale e adeguamento successivo della soluzione di rete adottata. Le azioni di variazione previste

sono in genere attivazioni o modifiche dei servizi su sedi già attive, che non comportino variazione dei termini contrattuali (variazione dei parametri di configurazione della rete). Alcuni esempi possono essere i seguenti:

- abilitazione del traffico SNMP per l'invio delle TRAP (informazione di diagnostica inviata dagli apparati di rete ai sistemi di gestione) sul sistema del Cliente;
 - configurazione route statiche per la visibilità di server o router di proprietà del cliente;
 - inserimento di access-list per limitazioni di traffico;
 - configurazione degli apparati di sede per variazione/inserimento parametri;
 - predisposizione di test notturni di varia natura (carico della CPU, traffico delle interfacce, ecc.).
- **ASSISTENZA STORAGE DI BACKUP:** Gestione backup & restore, Gestione storage, mantenimento nel tempo dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi installati;
- **ASSISTENZA STAMPANTI E SCANNER:** assistenza tecnica e manutenzione delle stampanti e degli scanner collegati alla rete LAN dell'Ente.
- **GESTIONE DELL'ANAGRAFICA DEL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE:** è richiesta la gestione dell'anagrafica del sistema informatico comunale attraverso un sistema informativo automatizzato che gestisca una banca dati contenente le informazioni di ogni bene (HW e SW) oggetto del servizio prevedendone l'aggiornamento. Su ogni bene dovrà essere apposta etichetta identificativa riportante il numero di catalogo del bene; sull'etichetta deve essere riportata la data di stampa della stessa. Dovrà essere garantito l'aggiornamento in tempo reale del database contenente le informazioni sui beni per tracciare la loro gestione, nonché l'esatta corrispondenza tra i dati presenti nell'inventario (database contenente le informazioni sui beni) e la situazione reale rilevabile dall'intervento on-site, in special modo relativamente a locazione fisica, numerazione IP e licenze software installate, dandone pronta comunicazione nel caso di disallineamento.
- Le **ATTIVITÀ DI MIGRAZIONE/MANUTENZIONE** dovranno sempre garantire la continuità dei servizi offerti oggetto del presente capitolato e creare il minor impatto possibile sull'organizzazione dell'Ente e sulle attività e sui servizi erogati dallo stesso ai cittadini, imprese e soggetti terzi in generale.

Migrazione Banche Dati: la messa in esercizio del sistema gestionale dovrà essere comprensiva del servizio di recupero dei dati dalle applicazioni/banche dati attualmente in uso e della loro conversione, con conservazione del contenuto informativo nel nuovo sistema gestionale (migrazione). L'aggiudicatario effettuerà un'attività di bonifica e normalizzazione dei dati, eventualmente anche attraverso un opportuno applicativo software per automatizzare e risolvere le problematiche connesse alla migrazione e

garantire un adeguato monitoraggio della qualità delle informazioni migrati al fine di garantire l'integrità relazionale e la consistenza dei dati importati. Delle eventuali incongruità riscontrate dovranno essere prodotti report e dovrà essere sottoposta all'Ente opportuna analisi sulle informazioni incongruenti per consentirne il recupero (n base a quanto concordato con l'Ente a seguito di tale analisi, l'Aggiudicatario dovrà farsi carico di eseguirne il recupero). Le operazioni di conversione comprenderanno altresì i test d'integrità referenziale e di congruità degli archivi convertiti e il porre in essere le operazioni necessarie per l'integrazione dei dati bonificati e normalizzati all'interno del sistema gestionale. La migrazione quindi non si esaurirà con il trasferimento dei dati in uno o più archivi di passaggio, ma con il trasferimento su un unico data base relazionale finale. In generale, l'Aggiudicatario dovrà segnalare tempestivamente all'Ente eventuali criticità o difformità sui dati da convertire che si dovessero manifestare e l'iter procedurale e per la loro soluzione e per consentire la completezza dell'import dei dati dai precedenti gestionali e la loro bonifica ed integrazione;

- L'aggiudicatario dovrà farsi carico delle attività di **aggiornamento e manutenzione** dei sistemi e degli applicativi gestionali nel seguente modo:
 - almeno con cadenza settimanale. Il giorno e l'orario di esecuzione delle attività sarà concordato con l'Ente, con pianificazione del calendario con cadenza mensile. L'Ente potrà variare il calendario, in relazione alle specifiche esigenze dandone preventiva comunicazione all'Aggiudicatario;
 - l'Aggiudicatario potrà effettuare ulteriori aggiornamenti nel caso lo ritenga necessario dandone preventiva comunicazione all'Ente al fine di non creare disservizi;
 - l'esecuzione delle attività dovrà essere eseguita dall'Aggiudicatario tramite collegamenti da remoto del proprio personale, oppure effettuate on site con proprio personale tecnico, oppure tramite procedure automatizzate;
 - l'esito delle attività innanzi indicate dovrà essere comunicato prontamente all'Ente;
 - ogni onere relativo alle attività innanzi indicate sarà a totale carico dell'Aggiudicatario.
- Gli utenti dovranno essere sempre profilati per accedere alle procedure gestionali, nelle diverse forme richieste (es. visualizzazione, operatività, modifica, ect...) a seconda del profilo. Dovrà essere sempre possibile individuare l'operatore che ha eseguito l'azione e/o apportato inserimenti e/o modifiche alle informazioni (tracciabilità delle operazioni);
- La piattaforma gestionale dovrà essere mantenuta il più possibile con un approccio di tipo modulare per consentire una agevole profilazione degli utenti, migliorare i tempi di sviluppo per integrazioni funzionali ed adeguamenti normativi;

- Il sistema dovrà consentire il monitoraggio degli accessi effettuati, all'interno di ogni sottosistema, con l'indicazione delle operazioni svolte. I meccanismi di monitoraggio delle attività (log) tratteranno, dunque, le interazioni utente/sistema (identificativo dell'utente, data, ora e operazione svolta, ect...) con possibilità di visualizzazione, salvataggio e archiviazione;
- L'Aggiudicatario dovrà sempre garantire la conformità del software al Regolamento UE 2016/679 e norme di settore per la privacy e la sicurezza informatica, in particolare nell'ambito delle misure minime di sicurezza richieste per la PA (comprese Circolari e linee guida AgID e Garante Privacy) e successive modifiche ed integrazioni;
- Dovrà essere prevista la gestione e la configurazione della piattaforma gestionale in base all'Organizzazione dell'Ente ed al suo Organigramma interno, mantenendone uno storico in caso di sua variazione;
- Tutta la modulistica relativa ai documenti utilizzati dagli applicativi dovrà essere approvata dall'Ente che potrà, altresì, richiedere integrazioni e modifiche;
- La proprietà dei dati elaborati dai sistemi oggetto della presente procedura di gara è dell'Ente e tali dati dovranno essere resi disponibili dall'Aggiudicatario, in ogni momento ed a semplice richiesta dell'Ente, su formati e supporti standard ed aperti, senza oneri a carico dell'Ente.
- L'Aggiudicatario concorderà con l'Ente le modalità di installazione, formazione e di affiancamento allo scopo di non ostacolare e/o ritardare l'attività lavorativa degli Uffici e la qualità/la continuità di erogazione dei servizi offerti dall'Ente;
- **FORMAZIONE:** l'Aggiudicatario dovrà, altresì, svolgere corsi di formazione specifica del personale (diversificata in base all'utilizzo specifico del sistema e per Aree funzionali dell'Ente) al fine di far acquisire abilità e competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma applicativa. Dovrà essere garantita la formazione del personale dell'amministrazione sui nuovi servizi ICT e sulle corrispondenti procedure informatiche e di sicurezza realizzate all'interno del contratto. Il Piano formativo dovrà essere concordato con l'Ente al fine di organizzare i corsi/attività formative durante la fase di messa in esercizio del sistema e di garantire contestualmente il regolare svolgimento delle attività e dei servizi dell'Ente. La formazione dovrà essere effettuata:
 - **con modalità tradizionali:** attività formative svolte on-site, con corsi organizzati per moduli, presso la sede dell'Ente (in aula messa a disposizione dell'Ente)

organizzati in sessioni giornaliere e, ove necessario in funzione del numero dei partecipanti, possono essere proposti in edizioni ripetute. La formazione del personale dovrà garantire l'acquisizione delle conoscenze necessarie per la gestione/operatività del/sul sistema gestionale in corso di attivazione e di tutte le funzionalità previste;

- **on the job:** attività di formazione all'utilizzo del software gestionale nella fase iniziale di utilizzo durante la gestione, ovvero attività di formazione sotto forma di assistenza operativa/affiancamento operativo durante l'utilizzo dei software gestionali nella fase di avvio. Il calendario di affiancamento operativo verrà preventivamente concordato con i responsabili delle varie Aree dell'Assetto organizzativo ed in funzione delle esigenze dell'Ente, in modo da consentire lo svolgimento delle attività lavorative con le sessioni di formazione;
- **e-learning:** attività formative fruibili tramite eventuali supporti multimediali (CD-ROM, DVD, ect..) o tramite rete internet o intranet, in modo autonomo o interattivo.

Dovrà essere presentato un **Piano delle attività di formazione** con indicazione:

- i contenuti informatici oggetto dei corsi;
- le modalità di erogazione dei corsi;
- le procedure di valutazione dell'efficacia dell'azione di formazione (produzione di test di valutazione finale e valutazione risultati con consegna di un attestato di partecipazione e profitto);
- le procedure per la rilevazione del livello di soddisfazione degli allievi,
- il calendario di formazione;
- la produzione di una scheda di attestazione, redatta da parte del fornitore e controfirmata da ciascuno dei docenti, che evidenzia la regolare ed efficace erogazione dei corsi, i presenti ed il grado di aderenza di quanto realizzato rispetto alle specifiche di realizzazione.

- **COLLAUDI:**

- **Collaudi PARZIALI:** a seguito dell'installazione, migrazione delle banche dati e relativa formazione di ciascuna Area verrà eseguito il relativo collaudo parziale, in contraddittorio con l'Ente. Il collaudo è teso a verificare la regolare funzionalità del software/programmi forniti e dei servizi connessi (migrazione banche dati, attività di formazione), la conformità alle specifiche richieste nel presente capitolato e la capacità di svolgere dette funzioni. Dell'avvenuto collaudo, distinto per Area gestionale, sarà redatto apposito verbale sottoscritto da entrambi le parti. A positiva conclusione di ciascun collaudo parziale, si procederà all'avviamento in esercizio della relativa area gestionale ed applicativa. In caso di collaudo parziale negativo, il fornitore dovrà eliminare difetti e difformità segnalati, entro 15

(quindici) giorni lavorativi, decorsi i quali si provvederà ad un nuovo collaudo in contraddittorio.

- **Collaudo DEFINITIVO ed emissione certificato di corretta e regolare esecuzione:** successivamente alla messa in funzione di tutte le aree gestionali, il sistema integrato installato e correttamente funzionante sarà sottoposto a collaudo definitivo in contraddittorio con l'Ente. Il collaudo definitivo costituisce verifica di conformità dell'intero sistema installato e come certificazione di regolare messa in esercizio del sistema gestionale: Il Collaudo definitivo e complessivo potrà avvenire soltanto a seguito di collaudo di tutte le macro aree gestionali ed applicative coinvolte, anche al fine del collaudo della loro completa interazione a livello logico e funzionale. Il verbale di collaudo definitivo dovrà contenere la descrizione di tutte le elaborazioni di test effettuate per la corretta verifica del funzionamento del software. Nel caso di esito negativo del collaudo definitivo, l'impresa è tenuta ad eliminare tutti i difetti riscontrati entro 20 (venti) giorni lavorativi. Nel caso di ripetuti collaudi definitivi negativi l'Ente potrà avvalersi della facoltà di risoluzione del contratto.

- **ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE.** A seguito del collaudo definitivo positivo, l'Aggiudicatario erogherà per tutta la durata del contratto manutenzione ed assistenza software ed hardware del sistema informatico ed informativo comunale, secondo quanto previsto dal presente capitolato e nel rispetto dell'offerta tecnica presentata in sede di gara, ivi compresi eventuali servizi aggiuntivi/migliorativi offerti.
- **I SERVIZI DI MANUTENZIONE** sono quell'insieme di attività necessarie a mantenere l'ottimale stato di utilizzo delle attrezzature hardware e del software di base. Si precisa che l'attività di manutenzione dovrà comprendere:
 - la **MANUTENZIONE PREVENTIVA:** ovvero l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, su tutti i beni oggetto di manutenzione al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni di natura Hardware e Software. Essa, in generale, dovrà essere PREVENTIVAMENTE eseguita: in caso di potenziali problemi di sicurezza (effettuando tutti gli interventi raccomandati dal produttore, per assicurare gli adeguati standard di sicurezza), sulle apparecchiature con parti soggette ad usura (cinghie, catene o altre parti meccaniche), ovvero quando la casa produttrice delle apparecchiature evidenzia una situazione che potrebbe portare alla malfunzione (SW) o al guasto (HW).
Rientrano, altresì, in questa categoria di manutenzione preventiva le seguenti operazioni:
 1. pulizia delle ventole e dei filtri;
 2. pulizia e lubrificazione delle parti soggette a movimento;

3. verifica, con periodicità non superiore a sei mesi, del funzionamento dei gruppi di continuità e dell'efficienza delle loro batterie;
 4. verifica delle licenze d'uso del software installate sugli elaboratori elettronici e notebook.
- la **MANUTENZIONE CORRETTIVA**: è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature. Per quanto riguarda i beni di tipologia software è quell'insieme di attività che sono intraprese, sia su segnalazione di malf funzionamento da parte dell'utenza o del responsabile, sia su indicazione dei produttori del software, ad esempio l'installazione di patch/fix o di nuove versioni messe a disposizione dalla software house di produzione. Per quanto riguarda i beni di tipologia Hardware la riparazione delle parti guaste è a carico dell'Affidatario.
Comprendente, pertanto, tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti/problematiche delle procedure e dei programmi in esercizio eventualmente riscontrati, garantendo nel più breve tempo possibile il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto d'appalto e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di eventuali successivi interventi. Sono, altresì, oggetto di interventi di manutenzione correttiva malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione. A seguito della segnalazione dell'Ente della presenza di malfunzionamenti, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di prenderli in carico e di risolverli nel più breve tempo possibile, in ogni caso nel rispetto del termine offerto in sede di gara e decorrente dalla segnalazione da parte dell'Ente. La manutenzione correttiva dovrà garantire il regolare funzionamento, fruibilità dei sistemi e dei servizi offerti anche qualora intervenissero aggiornamenti o evoluzioni sui software di base, di Java o sui browser utilizzati dagli applicativi mantenuti.
 - la **MANUTENZIONE ADATTATIVA**: comprendente tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, modifiche normativa di riferimento, cambiamento dei requisiti d'ambiente.
 - la **MANUTENZIONE EVOLUTIVA**: comprende l'elaborazione delle modifiche richieste dall'Ente per lo sviluppo di nuove funzionalità/personalizzazioni che l'Aggiudicatario si impegna a realizzare.

L'Aggiudicatario dovrà esplicitare un **Piano dei servizi e delle attività di manutenzione** al fine di consentire all'Ente di valutare l'impatto e l'adeguatezza degli interventi in base alle proprie esigenze organizzative, strutturali.

- **SERVIZI DI CONSERVAZIONE:** il servizio offerto dovrà consentire la conservazione digitale dei documenti informatici gestiti dall'applicativo in base a quanto previsto dalla normativa vigente (delle seguenti classi documentali di cui si riporta un elenco non esaustivo: registro giornaliero di protocollo, contratti informatici sottoscritti digitalmente, Deliberazioni di Giunta e di Consiglio, Determinazioni, Decreti, Ordinanze, Protocollo Generale, PEC, fatture Elettroniche; fascicolo documentale Sanzioni Codice della Strada, ect...);
- **AFFIANCAMENTO E SUPPORTO TECNICO AL RESPONSABILE DEL SERVIZI INFORMATICI DELL'ENTE:** supporto progettuale per l'adeguamento alla transizione al digitale, la dematerializzazione e la gestione dei flussi documentali, oltre al supporto per acquisti hardware, software e servizi, compresa la stesura di capitolati. Supporto al responsabile della definizione degli obiettivi del Comune in ambito IT al fine di garantire il corretto adeguamento e l'attuazione alle/delle direttive AGID, in particolar modo agli obiettivi del Piano Triennale per l'informatica nella P.A ed il percorso della PA di transizione digitale;
- La Ditta Appaltatrice dovrà inoltre garantire i seguenti servizi:
 - pronto intervento in situazioni di criticità;
 - supporto per assicurare l'integrazione tra componenti hardware e software e la loro configurazione per la realizzazione di soluzioni informatiche;
 - assicurare il completo ripristino delle funzionalità applicative a seguito di guasti o malfunzionamenti hardware o software.

SPECIFICHE TECNICHE ED OPERATIVE DEL SERVIZIO RICHiesto (come innanzi indicati a punti A. e B.)

- L'Aggiudicatario dovrà presentare entro 10 giorni dalla stipula del contratto un **PIANO DI ATTIVITÀ/comprendente un cronoprogramma dettagliato** (coerente rispetto a quello presentato in fase di offerta tecnica di gara), al fine di consentire all'Ente di valutare l'impatto e l'adeguatezza degli interventi in base alle proprie esigenze organizzative, strutturali ed il personale coinvolto. L'Ente potrà rimodulare/ridefinire le tempistiche previste nel cronoprogramma con l'Aggiudicatario che, in tal caso, dovrà di conseguenza presentare un nuovo cronoprogramma di accettazione delle modifiche concordate entro i successivi 5 giorni lavorativi. Tutte le operazioni di installazione software e formazione del personale dovranno essere eseguite presso la sede dell'Ente, fatto salvo diversa indicazione per singole attività effettuata dall'Ente. Le attività dovranno essere svolte ordinatamente durante gli orari di apertura degli uffici comunali, potranno tuttavia concordarsi tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e/o in giorni festivi, al fine di non comportare e/o diminuire tempi di fermo degli uffici comunali. In ogni caso le operazioni

non dovranno interrompere l'attività svolta dal personale dell'Ente e dovrà quindi essere garantita la continuità operativa degli uffici interessati.

L'Aggiudicatario dovrà rispettare le indicazioni dell'Ente e ciò non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Ente;

Le attività fornite dall'Aggiudicatario dovranno essere comprensive di tutti i servizi a corredo necessari per mettere a regime e per la gestione in itinere del sistema richiesto, nonché per assicurarne la piena operatività per l'Ente.

Coerentemente rispetto a quanto presentato in fase di offerta tecnica di gara, dovranno essere **indicate le specifiche finalizzate alla definizione, realizzazione e controllo del servizio stesso**. Le caratteristiche dovranno essere descritte in termini di:

- architettura tecnica della soluzione progettuale per l'erogazione dei servizi;
 - modelli e/o processi organizzativi (organigramma funzionale, definizione degli orari, caratteristiche di reperibilità del personale, caratteristiche del piano di comunicazione interno ed esterno);
 - processi di gestione operativa, descrivendo come questi garantiscano le attività di gestione richieste;
 - piano dei servizi e delle attività di manutenzione. Occorre fornire le specifiche delle attività e per ogni attività, la tempistica di esecuzione delle operazioni e di produzione dei rapporti riassuntivi riportanti l'esito delle operazioni di manutenzione effettuata;
 - piano delle attività di formazione;
 - piano di avvio ed operativo di esecuzione del servizio
 - software ed hardware da installare per l'erogazione del servizio/ a supporto dell'erogazione del servizio;
 - indicazione delle professionalità e del dimensionamento del gruppo proposto per l'erogazione del servizio;
 - eventuali servizi aggiuntivi/migliorativi proposti.
- L'aggiudicatario si farà carico di fornire, installare e mantenere il software e le piattaforme centralizzate (sistema operativo, database server, application server, web server, ect...) necessarie al corretto funzionamento dei sistemi oggetto del presente capitolato utilizzando un ambiente virtualizzato. A carico dell'Aggiudicatario sono, inoltre, tutte le attività e gli strumenti per garantire la sicurezza (Hardware/Software) dei sistemi centralizzati, l'esecuzione dei servizi di gestione sistemistica delle piattaforme, le attività e gli strumenti necessari alla realizzazione delle politiche di BackUp & restore, di Business Continuity, l'installazione di eventuali agenti per backup e sincronizzazione dei database ed eventuali tools ed attività per monitoraggio e manutenzione dei sistemi. È a carico dell'impresa la fornitura e l'installazione (comprese eventuali ulteriori licenze anche non open source) di

tutti gli eventuali component necessary al corretto funzionamento dell'intera piattaforma e dei sistemi oggetto del presente appalto.

- L'ambiente software dovrà essere compatibile con le soluzioni hardware e software dell'Ente, in particolare per le postazioni di lavoro (PDL) e in più generale dovrà essere compatibile con il Sistema Informatico dell'Ente. Eventuali software di base necessari per la corretta installazione e fruizione degli applicativi gestionali oggetto del presente capitolato, anche se non elencati nel presente documento, dovranno essere installati a cura ed a spese dell'impresa.
- L'aggiudicatario dovrà fornire **il servizio CLOUD necessario all'erogazione dei servizi inclusi nel presente capitolato tramite fornitore accreditato AgID** e rispondente alle specifiche di qualificazione previste dalla Circolare AgID n. 2 del 9 aprile 2018 e s.m.i.. Di seguito vengono elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo i principali vincoli tecnologici a carico dell'Aggiudicatario per i servizi erogati in modalità Cloud:
 - l'aggiudicatario dovrà sempre comunicare in tempo reale il pool di risorse assegnate ai sistemi dell'Ente e le loro caratteristiche di configurazione prestazionali;
 - le prestazioni dei sistemi dovranno essere adeguate (tipologia di spazio disco assegnato, velocità di accesso ai servizi offerti dalle informazioni in essi contenuti, distinguendo ove possibile, per:
 - attività ed aree di backup ed archivi statici;
 - memorizzazione di file che non richiedono prestazioni elevate quali archivi, file multimediali, ect...;
 - gestione di applicativi ad uso intensivo che richiedono elevate prestazioni quali DB server, Application Server, Web server ad elevato carico, ect...;
 - il servizio Cloud fornito dall'Aggiudicatario comprenderà il traffico internet illimitato in ingresso ed in uscita, gli IP pubblici, la configurazione e la gestione di sistemi e dei servizi internetworking necessari all'erogazione dei servizi;
 - firewall e sistemi perimetrali per implementazione delle politiche di sicurezza (da comunicare e concordare con l'Ente);
 - sistemi per il monitoraggio di tutte le risorse utilizzate e dei servizi ospitati, del traffico generato, delle prestazioni dei sistemi, delle percentuali di utilizzo delle risorse fisiche e virtuali, predisposizione di sensori di alert per risorse e servizi critici su indicazione dell'Ente (in generale il sistema di monitoraggio dovrà consentire di mantenere sotto controllo la situazione di tutta l'infrastruttura informatica fornita/mantenuta).
- Il servizio offerto dovrà essere compatibile con il sistema informatico dell'Ente (PDF, architettura di sicurezza, ect..) e dovrà continuare a mantenere la qualità attesa dei servizi

richiesti con il presente capitolato. L'aggiudicatario si farà carico delle attività di aggiornamento e manutenzione degli applicativi gestionali forniti.

- Nel caso in cui, nel corso dell'affidamento, si dovesse rendere necessario qualunque cambiamento, per qualsiasi motivo, delle piattaforme installate dall'Aggiudicatario, le relative attività di migrazione e la fornitura saranno a totale onere dell'operatore economico. Resta inteso che le soluzioni individuate dovranno sempre essere validate e autorizzate dall'Ente.
- Non dovrà essere imposta alcuna limitazione numerica, temporale o geografica per l'accesso (autorizzato dall'Ente) alle funzionalità applicative dei sistemi centralizzati da parte delle postazioni di lavoro/ utenti che l'Ente deciderà di installare/attivare per i compiti istituzionali;
- È a totale onere dell'Aggiudicatario, attraverso la propria assistenza tecnica, gestire e risolvere eventuali errori di compatibilità e nella fruizione dei gestionali oggetto della presente gara che dovessero manifestarsi in seguito o in conseguenza di aggiornamenti/adeguamenti software di sistemi ed applicativi nelle postazioni di lavoro, sui sistemi centralizzati e/o sui sistemi hardware di rete o indirettamente relativi alle postazioni di lavoro (stampanti, scanner, lettori smart card, ect...).
- Eventuali aumenti della dimensione di spazio disco e/o in generale della capacità elaborativa virtuale totale potrà essere richiesta dall'Aggiudicatario previa relazione tecnica, per giustificati motivi dovuti al trend di crescita delle banche dati dell'Ente e del loro utilizzo.
- L'aggiudicatario dovrà farsi carico di gestire a proprie spese la fornitura e/o l'installazione e/o manutenzione di tutti i sistemi centralizzati necessari per la corretta esecuzione del presente appalto e della loro configurazione a livello di amministrazione, di sicurezza, concordando modalità ed interventi tecnici con il personale dell'Ente e fornendo allo stesso gli opportuni parametri di intervento e la documentazione tecnica per verificare e controllare le attività svolte dall'Aggiudicatario e per documentare ogni variazione dello stato dell'arte degli stessi sistemi.
- Sicurezza dei dati. La soluzione proposta tramite l'infrastruttura applicativa, dovrà garantire la disponibilità e l'integrità di tutti i dati nel caso in cui si verificano errori, assicurando l'isolamento e limitando la propagazione delle anomalie nei diversi moduli applicativi. Il software utilizzerà un'infrastruttura di persistenza che garantisce l'atomicità delle transazioni effettuate assicurando l'integrità dei dati anche a fronte di errori e situazioni anomale. Eventuali attività di personalizzazione software di tipo "custom" dovranno essere

progettate nel rispetto della totale compatibilità e integrazione con la linea di produzione standard, adottando sistemi parametrici con chiavi di attivazione/disattivazione delle funzionalità dedicate. L'ambiente applicativo assicurerà una totale interoperabilità tra vari moduli che lo compongono. L'ambiente applicativo sarà inoltre aperto e predisposto all'interazione con altre applicazioni esterne, mediante scambio di flussi di dati e/o messaggi utilizzando una tecnologia sicura ed efficiente.

Dovrà, altresì, essere assicurata l'adozione di tutte le misure necessarie a garantire la protezione dell'intero sistema informatico comunale da minacce esterne e interne, mediante i seguenti servizi: a) Gestione credenziali di accesso di amministratore e di utente del sistema; b) Salvataggio dei dati delle postazioni di lavoro e dei Server; c) Gestione della sicurezza dei sistemi operativi, software ed aree di salvataggio dati condivise; d) Gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale; e) Security host gardening, (così come innanzi meglio specificati).

- L'aggiudicatario dovrà fornire attività di supporto tecnico all'Ente per:
 - lavoro di analisi e pianificazione di interventi di potenziamento dell'HW ed aggiornamento del SW di base ed applicativo;
 - studi, analisi e ricerche: approfondire temi particolari, approntare modelli revisionali descrivendo gli scenari alternativi in corrispondenza di proposte diverse ed analizzandone i risultati; produrre un rapporto di analisi della qualità del servizio mediante rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utente;
 - la valutazione dell'impatto dei cambiamenti normativi sul sistema informatico;
 - analisi e valutazioni dell'impatto dovuto all'introduzione di una nuova tecnologia sulla organizzazione, sui processi amministrativi, sul sistema informatico preesistente;
 - per l'interfaccia con altre amministrazioni e/o aziende esterne in materia di sistemi informativi informatizzati.

- L'Aggiudicatario è inoltre tenuto alla **RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ**. La rendicontazione dovrà riguardare le attività Installazione, Movimentazione, Aggiunte e Cambiamenti e dovrà essere contenuta in un documento che descrive gli elementi più significativi delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento. Nella rendicontazione delle attività dovranno sempre essere presenti i seguenti elementi:
 - numero di interventi effettuati;
 - tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
 - dettaglio di ogni singolo intervento;
 - data e orario di ricezione della richiesta;
 - data e orario di inizio e fine intervento;
 - livelli di servizio contrattuali;
 - livelli di servizio erogati;

- esito dell'intervento;
- identificazione (numerazione) dell'intervento; - identificazione tecnico intervenuto.
- priorità intervento.

Il prodotto di quest'attività è il documento di **Rapporto d'intervento.**

ART. 4 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO

1. L'appalto avrà la durata di trentasei mesi (36 mesi), decorrenti dalla stipula del contratto ovvero, in caso di esecuzione anticipata, dalla data di effettivo avvio dell'esecuzione del servizio. Qualora nel corso dell'appalto dovessero intervenire disposizioni legislative che non consentissero la concessione in appalto dei servizi di assistenza e manutenzioni dei servizi informatici/informativi comunali, il contratto si intenderà risolto di diritto a far tempo dalla entrata in vigore delle disposizioni stesse, con l'obbligo per l'Amministrazione del pagamento alla ditta aggiudicataria delle competenze fino a quel momento maturate e senza che la ditta possa accampare pretese di alcuna sorte per il servizio non svolto.

2. Opzione di proroga tecnica. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50. In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni, o più favorevoli per l'Amministrazione.

In ogni caso, la suddetta proroga contrattuale sarà subordinata ad atti autorizzativi dell'Amministrazione. L'Appaltatore è obbligato ad accettare la proroga.

ART. 5 – CONTESTO OPERATIVO DI RIFERIMENTO - DOTAZIONE ATTUALE

1. Al fine di fornire all'Aggiudicatario i necessari elementi di conoscenza, di seguito vien fornita all'appaltatore una descrizione sintetica della situazione attuale del Sistema Informativo/Informatico dell'Ente.

- Il sistema informatico dell'Ente comprende software, apparati, dispositivi hardware sia per l'infrastruttura di rete, sia per la dotazione delle singole postazioni di lavoro, ovvero sono in uso gli applicativi software denominati Piattaforma “SEP – Sistemi per Enti Pubblici”, “Civilia Next” “J-Sibac” (archivio storico) , per la gestione informatizzata dei seguenti servizi comunali:
 - Sistemi trasversali o di utilità generale (Archivio, Connettore)
 - Segreteria (Scrivania, Atti, Protocollo, Messi, Pubblicazioni, Protocollo, Servizio Albo Pretorio on-line – Servizio Amministrazione trasparente - Contratti);
 - Finanziario (Contabilità finanziaria, Controllo di gestione, Mutui, Economato e Patrimonio, Relazione di fine mandato);
 - Personale (Gestione economica, Gestione presenze);
 - Tributi (TARI, IMU/TASI (ICI), Tributi minori);

- U.T.C. (SUE – pratiche on line);
- Demografici (Anagrafe e Stato civile, Elettorale);

Per il Settore Ragioneria e Personale è avvenuta la migrazione del software gestione contabilità “*Jsibac*” a contabilità “*Civilia next*”-in cloud qualificato da AgID. Per settore tributi è avvenuta la migrazione dei dati, dal software gestionale “*Jsibac*” alla nuova piattaforma “*Civilia Next*” - in cloud qualificato da AGID, per 1. Anagrafica contribuenti; 2. Banca dati occupazione, 3. Banca dati titolarità; 4. Versamenti ordinari e violazione; 5. Avvisi di pagamento; 6. Banca dati accertamenti; 7. Rimborsi e relative compensazioni, 8. Decreti di rateizzazione; 9. Configurazione tariffari, 10. Configurazione modelli di stampa. Con riferimento a detta attività di migrazione è in fase di completamento l’inserimento in banca dati Tari degli avvisi di accertamento per omessa e rettifica vari anni e la conversione archivi tributi minori (COSAP).

Per il settore demografici l’avvenuto subentro in ANPR con contestuale migrazione degli applicativi sulla piattaforma “*Civilia Next*” - in cloud qualificato da AGID.

- Le apparecchiature hardware di questo Ente che attualmente necessitano di assistenza e manutenzione informatica sono le seguenti: n. 1 sede dell’Ente + sede polizia municipale, n. 6 server virtuali, n. 6 server fisici, n. 51 postazioni di lavoro (Desktop + Notebook), n. 7 apparati di rete centrali (switch, bridge wireless), n. 9 Storage di Backup, n. 1 Apparati di rete perimetrali (Firewall), n. 1 sistemi di sicurezza centrali (antivirus, WSUS), n. 25 stampanti + scanner locali; n. 2 apparati di rete (Access Point; rilevatori Presenze, Switch; Router interni; Dispositivi USB x Backup, Switch video). L’insieme di dette apparecchiature (unitamente a tutti gli impianti elettrici, di condizionamento, di attestazioni di rete, di cablaggi, ect compone il CED (Centro Elaborazione Dati) di questo Ente che rappresenta l’infrastruttura fisica che ospita i sistemi software e fornisce alle postazioni di lavoro servizi applicativi, dati e connettività (internet) all’intero Ente supportandone le attività.
- Software installati in una postazione tipo: - Windows 10 oppure Windows 10 PRO - Office - Adobe Acrobat Reader - Mozilla Thunderbird - Dike - Internet Explorer - FireFox - Chrome - Edge – Acrobat Reader – kaspersky Antivirus - TeamViewer - AnyDesk - Software Stampante - Collegamenti cartelle di rete e indirizzi web (software gestionale amministrativo attualmente in uso: Sistemi per Enti Pubblici - S.E.P.; Utilizzazione in Cloud – Modalità “*SaaS _ Software as a Service*” Civilia Next per servizi: finanziario, demografici ed in parte tributi; software J-sibac consultazione archivio storico).

ART. 6 – SOPRALLUOGO

1. Il sopralluogo, volto a verificare la situazione attuale del Sistema Informativo/Informatico dell’Ente, nonchè software, apparati, dispositivi hardware sia per l’infrastruttura di rete, sia per la dotazione delle singole postazioni di lavoro, previa prenotazione presso gli uffici comunali, è **obbligatorio**, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell’art. 79, comma 2 del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi.

La mancata effettuazione del sopralluogo è **causa di esclusione** dalla procedura di gara.

2. La richiesta di sopralluogo deve essere inoltrata a protocollo@pec.spv.br.it non oltre 10 giorni antecedenti il termine di scadenza della presentazione delle offerte e deve riportare i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito fax/indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.
3. Il sopralluogo può essere effettuato dal *rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico* in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e apposita *delega* munita di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti.
4. La stazione appaltante rilascia attestazione di avvenuto sopralluogo.
5. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. a), b) e, se costituita in RTI, di cui alla lett. c), in relazione al regime della solidarietà di cui all'art. 48, comma 5, del Codice, tra i diversi operatori economici, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega del mandatario/capofila.
6. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. c) non ancora costituita in RTI, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori. In alternativa l'operatore raggruppando/aggregando/consorziando può effettuare il sopralluogo singolarmente.
7. In caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.
8. Con la presentazione dell'offerta, il concorrente dichiara, tra l'altro, di aver preso atto e di aver tenuto debito conto di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata che possono aver influito o influire sia sulla prestazione dei servizi, sia sulla determinazione della propria offerta. Si ritiene che l'offerta possa essere correttamente formulata soltanto a seguito di una visita dei luoghi/sedi del servizio, affinché il concorrente possa prendere conoscenza dell'ubicazione, dell'estensione, della natura e delle apparecchiature e delle infrastrutture, nonché della consistenza e della relativa dotazione e di ogni altra circostanza inerente il servizio stesso. E' pertanto obbligatorio per i concorrenti il sopralluogo sui locali/strumentazioni interessati dal servizio. Conseguentemente, l'Appaltatore non potrà sollevare alcuna obiezione per qualsiasi difficoltà dovesse insorgere nel corso dell'appalto in relazione ad una pretesa ed eventuale imperfetta acquisizione di ogni elemento relativo all'ubicazione, all'estensione, alla natura e alle caratteristiche, nonché alle modalità di svolgimento del servizio.

9. La mancata allegazione del certificato rilasciato dal Comune appaltante attestante la presa visione dello stato dei luoghi in cui deve essere eseguita la prestazione, è sanabile mediante soccorso istruttorio ex art. 83, comma 9 del Codice.
10. È onere dell'operatore economico dimostrare che tale documento sia costituito in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte.

ART. 7 – VALORE DELL'APPALTO

1. L'importo complessivo stimato posto a base di gara, riferito all'intera durata triennale (36 mesi) dell'appalto, è pari a **€ 135.000,00 oltre Iva** (ovvero pari ad € 45.000,00 oltre IVA per ogni anno di servizio), dei quali non soggetti a ribasso € 0,00 per oneri di sicurezza derivanti da rischi interferenziali, in quanto non si ravvisano rischi di interferenza in ragione della **natura prettamente intellettuale del servizio** richiesto all'aggiudicatario.
2. L'importo posto a base di gara e soggetto a ribasso, pari a € 135.000,00, comprende anche il costo relativo alla sicurezza fisica dei lavoratori a carico della ditta appaltatrice, il tutto oltre IVA di legge.
3. L'importo contrattuale sarà, pertanto, costituito dal valore totale dell'appalto indicato al comma 1, al netto del ribasso unico percentuale offerto dalla ditta aggiudicataria sul corrispettivo di cui al comma 2, il quale è comprensivo del costo per oneri per la sicurezza a carico dell'appaltatore di cui all'articolo 95 comma 10 periodo D. Lgs. n. 50/2016..
4. Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice, l'importo posto a base di gara e soggetto a ribasso, pari a € 135.000,00 oltre Iva, comprende anche i costi della manodopera, per l'intera durata dell'appalto. *In analogia a quanto disposto all'art. 95, comma 10, del Codice, per la stima dei costi della manodopera si rappresenta che trattasi di servizio di natura prettamente intellettuale.*
5. L'appalto è finanziato con fondi propri del bilancio comunale.
6. Ai sensi dell'art. 51 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, l'affidamento consiste in un unico lotto.

ART. 8 – SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. I servizi e le prestazioni richieste dovranno essere erogati dalla Ditta appaltatrice secondo le indicazioni del Comune di San Pietro Vernotico, che seguirà e monitorerà l'organizzazione e la gestione tecnica dell'attività della ditta affidataria.
2. L'impresa aggiudicataria, in particolare, dovrà svolgere il servizio secondo le modalità di esecuzione previste nel capitolato prestazionale, nonché sarà tenuta a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singola attività così come definite dalla normative vigente e dalla documentazione di gara.
3. L'aggiudicatario, inoltre, dovrà:
 - a) eseguire, a propria cura, spese e rischio, il servizio nel rispetto di condizioni, livelli di servizio, modalità organizzative ed operative, nonché le procedure e gli strumenti di verifica del raggiungimento degli stessi, stabiliti nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica;
 - b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire i livelli di servizio relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire al

Comune di San Pietro Vernotico di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nel Contratto;

c) comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute.

4. L'impresa aggiudicataria sarà tenuta all'osservanza delle disposizioni vigenti di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m. ed i. a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. L'impresa dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.
5. Saranno a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri, assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali, relativi alle risorse umane occupate nelle attività oggetto dell'appalto in argomento, dovrà altresì osservare ogni norma vigente in materia di sicurezza e di assicurazioni sociali e di impiego, nonché la fornitura di personale sostitutivo per ferie e/o malattia del personale impiegato.
6. Il soggetto aggiudicatario assumerà in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.
7. Il personale impiegato dovrà:
 - Avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente;
 - Essere in possesso di adeguate conoscenze, capacità tecnica ed esperienza tale da consentire l'espletamento dei compiti affidati a perfetta regola d'arte.
8. I Tecnici potranno essere individuati in base alle specifiche competenze operative richieste in relazione al tipo di intervento, nell'ambito di un organigramma appositamente predisposto dalla ditta aggiudicataria. Nella predisposizione dell'organigramma, la ditta incaricata può prevedere una rotazione del personale specializzato, ma dovrà evitare un eccessivo turnover dello stesso e garantire, in ogni caso, il passaggio di consegne tra tecnici.

ART. 9 – ORARIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio in oggetto dovrà svolgersi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:30, mediante assistenza in sede e/o mediante reperibilità/assistenza telefonica/assistenza da remoto.
2. **La reperibilità/assistenza telefonica/assistenza remota dovrà essere garantita dall'aggiudicatario. Il servizio di assistenza telefonica dovrà indicativamente essere garantito nei seguenti orari d'ufficio: • dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18:30 • il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30.**

L'aggiudicatario dovrà fornire inoltre un numero di pronta reperibilità per garantire l'immediata reperibilità telefonica negli orari oltre i quali non viene effettuato il servizio di help desk., in caso di urgenze.

Servizio di assistenza remota: al fine di permettere la risoluzione, in modo immediato ed in tempo reale, di eventuali problematiche che impediscono il corretto funzionamento dei sistemi operativi

deve essere garantito il servizio in assistenza remota per tutti i giorni di apertura al pubblico degli uffici comunali.

ART. 10 – SICUREZZA DEI LAVORATORI

1. L'aggiudicatario si obbliga, e ne è il solo responsabile, con esclusione di ogni diritto di rivalsa e d'indennizzo nei confronti dell'Amministrazione, ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia assicurativa, assistenziale, previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Con la presentazione dell'offerta, l'Aggiudicatario espressamente manleva e rende indenne l'Amministrazione Comunale ed i suoi obbligati da ogni e qualsiasi azione, pretesa o richiesta avanzata a qualsiasi titolo dal personale d'impresa o da terzi in relazione al rapporto di lavoro, compresi gli infortuni sul lavoro o comunque connessi con l'esercizio di cui al presente capitolato.

ART- 11 – RESPONSABILITÀ PER INFORTUNI E DANNI

1. L'Appaltatore è responsabile di ogni danno che possa derivare all'Amministrazione ed a terzi dall'adempimento del servizio .
2. È fatto obbligo all'Aggiudicatario adottare, nell'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie a evitare danni a cose e/o persone.
3. Ogni danno che - in relazione all'espletamento dell'oggetto d'appalto o ad altre cause ad esso connesse - derivasse al Comune e/o a terzi in genere, si intenderà attribuito alla responsabilità della Ditta senza riserve e/o eccezioni. L'accertamento danni sarà effettuato dal Committente alla presenza del Responsabile di Servizio previamente avvertito, in modo tale da consentire all'Appaltatore di esprimere la propria valutazione.
4. Qualora l'Appaltatore non partecipi all'accertamento in oggetto, l'Amministrazione provvederà autonomamente. I dati così accertati costituiranno un titolo sufficiente al fine del risarcimento del danno che dovrà essere corrisposto dall'appaltatore. Qualora l'Appaltatore, non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l'Amministrazione è autorizzata a provvedere direttamente, trattenendo l'importo sul canone di prima scadenza ed eventualmente sui successivi o sul deposito cauzionale, con obbligo di immediato reintegro.
5. Il Comune, i suoi dipendenti ed amministratori sono da intendersi esonerati da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, civile e penale, diretta e/o indiretta, conseguente ad eventuali danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti e indiretti, causate a persone e cose che si dovessero verificare a seguito dell'espletamento dell'appalto o ad altre cause ad esso connesse.
6. È obbligo dell'Appaltatore stipulare idonea polizza assicurativa, stipulata a norma di legge, per l'intera durata del contratto, da presentare all'atto della stipulazione del contratto, pena la revoca dello stesso, a copertura di ogni rischio di responsabilità civile per danni comunque arrecati a cose o persone nell'espletamento del servizio, con massimale unico non inferiore a € 500.000,00 per sinistro, per persona e per animali o cose.

7. La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione Comunale e/o i suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati. Dovrà, altresì, prevedere l'obbligo di comunicazione da parte della Compagnia di Assicurazioni verso il Comune nel caso di sospensione/interruzione della relativa copertura prima della scadenza dell'appalto, qualunque ne sia la causa.
8. Il Comune sarà tenuto, altresì, indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto e/o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto. Per ottenere la rifusione dei danni, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, la Stazione Appaltante potrà rivalersi, mediante trattenuta sui crediti della Ditta Appaltatrice relativi prestazioni eseguite, trattenendo l'importo sul canone di prima scadenza ed eventualmente sui successivi o sul deposito cauzionale con obbligo di immediato reintegro.
9. La polizza dovrà prevedere, altresì, l'obbligo di comunicazione da parte della Compagnia di Assicurazione verso il Comune nel caso di sospensione/interruzione della relativa copertura prima della scadenza dell'appalto, qualunque ne sia la causa.
10. L'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia delle polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per il Comune e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa, il contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione definitiva prestata a norma del disciplinare di gara e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ART. 12 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

1. L'impresa aggiudicataria si obbliga a svolgere il servizio secondo le modalità di esecuzione previste nel presente capitolato e dalle disposizioni di legge vigenti in materia.
Entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione della gara l'impresa aggiudicataria dovrà comunicare alla stazione appaltante:
 - Il nominativo del proprio referente unico, che dovrà interloquire con la Stazione Appaltante, appositamente delegato del compito di intervenire, decidere, rispondere riguardo al corretto espletamento del servizio.
 - l'elenco del personale addetto all'esecuzione del servizio, con l'indicazione per ciascuno della/delle tipologie di attività oggetto d'appalto svolte ;
 - la Designazione dell'Amministratore di Sistema.
2. E' facoltà dell'impresa aggiudicataria effettuare la rotazione tra gli addetti purché questo non pregiudichi il servizio, previa comunicazione scritta alla Stazione Appaltante. Inoltre, sono a carico dell'Impresa affidataria del servizio i seguenti obblighi:
 - a) Comunicare alla Stazione appaltante apposito recapito telefonico e fax attivo 24 ore su 24 e un indirizzo di posta elettronica e contatti di riferimento;

- b) La trasmissione alla Stazione Appaltante del piano operativo di esecuzione del servizio;
- c) Alla fattura di pagamento, presentata trimestralmente, dovrà essere allegato un prospetto riepilogativo dal quale risultino le attività eseguite nel periodo di riferimento con specifico dettaglio delle prestazioni ordinarie, periodiche e degli eventuali servizi straordinari richiesti nel mese di riferimento.

OBBLIGHI DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

1. Il personale addetto al servizio dovrà essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso e delle modalità in cui è tenuto ad operare.
1. Gli addetti al servizio dovranno osservare un comportamento decoroso, irreprensibile, riservato e corretto, nel rispetto della normativa vigente. L'impresa affidataria si impegna, dietro segnalazione della Stazione Appaltante, a richiamare e, se necessario, a sostituire, i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile e consona al servizio all'ambiente di lavoro.
2. Gli addetti all'esecuzione del servizio dovranno riferire al proprio referente e questi alla Stazione Appaltante eventuali criticità quanto altro ritenuto necessario per il corretto svolgimento del servizio.
3. L'impresa affidataria è tenuta ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali il suo personale può venire a conoscenza durante l'espletamento del servizio e si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme in materia segretezza e riservatezza. Il personale impiegato dovrà quindi adottare tutte le cautele necessarie per le esigenze di segretezza, sicurezza e garanzia dei documenti, dei valori e dei beni degli uffici e servizi comunali.

ART. 13 – ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

1. L'aggiudicatario è obbligato, entro il termine prescritto dalla Stazione Appaltante con apposita comunicazione/richiesta e, in assenza di detta richiesta, in ogni caso entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta conoscenza dell'aggiudicazione:
 - a. a fornire tempestivamente alla stazione appaltante la documentazione necessaria per la stipula del contratto e le informazioni necessarie allo stesso scopo;
 - b. a depositare presso la Stazione Appaltante cauzione definitiva di cui all'art. 103, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 (dando atto che il predetto art. 103 è qui integralmente richiamato ai fini della disciplina applicabile alla costituzione, alla gestione ed allo svincolo della garanzia definitiva);
2. Se l'Aggiudicatario non stipula il contratto nei termini prescritti, oppure non assolve agli adempimenti di cui al comma 1 in tempo utile per la sottoscrizione del contratto, l'aggiudicazione può essere revocata dalla Stazione Appaltante, con la decadenza dell'incarico e la sostituzione dell'Aggiudicatario con aggiudicazione al secondo classificato a seguito di scorrimento della graduatoria.

3. La sottoscrizione del contratto da parte dell'Aggiudicatario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte norme vigenti in materia di contratti pubblici, nonché di tutte le disposizioni del presente capitolato.

ART. 14 – ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione del contratto con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.
2. Il giorno previsto per l'avvio del servizio verrà comunicato all'Appaltatore, a cura del Direttore dell'esecuzione del contratto, con un preavviso di almeno cinque giorni. La comunicazione potrà avvenire anche con mezzo elettronico.
3. Se nel giorno fissato e comunicato l'Appaltatore non si presenterà per ricevere la consegna del servizio, il Direttore dell'esecuzione del contratto redigerà uno specifico verbale sottoscritto da due testimoni e fisserà un nuovo termine perentorio, non inferiore a 10 (dieci) giorni e non superiore a 20 (venti), ferma restando l'applicazione delle sanzioni previste dal successivo art. 26 per ritardato adempimento delle prestazioni contrattuali, calcolate per il periodo intercorrente tra la data inizialmente fissata per l'avvio del servizio e non rispettata dall'Appaltatore e la data di effettivo inizio dello stesso.
4. Decorso inutilmente il termine anzidetto è facoltà dell'Amministrazione di risolvere il contratto e incamerare la garanzia definitiva al fine del risarcimento del danno, senza che ciò possa costituire motivo di pretese o eccezioni di sorta da parte dell'Appaltatore.
5. Nessuna variazione o modifica del contratto può essere introdotta dall'esecutore se preventivamente approvata dalla Stazione appaltante. Le modifiche non preventivamente autorizzate non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.
6. La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi ed entro i limiti e le condizioni espressamente previste dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.
7. Il direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto indicandone le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nei casi e con le modalità previste dall'art. 107 del D.Lgs. n. 50/2016. L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di comunicare tempestivamente, e comunque non più tardi delle 12 ore successive all'evento, con qualsiasi mezzo che attesti la ricezione da parte dell'Ente, le cause di forza maggiore che abbiano reso impossibili o incomplete le prestazioni. Le disposizioni di cui all'art. 107 "Sospensione" del Codice si applicano, in quanto compatibili, al presente appalto di servizi.
7. Al termine del periodo di affidamento del servizio, il direttore dell'esecuzione provvederà ad emettere attestazione di regolare esecuzione. Successivamente, riscontrata la regolare esecuzione del servizio, la stazione appaltante provvederà al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata a garanzia.

ART. 15 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato con l'Amministrazione, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione.
2. A tal fine il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà svolgere tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a lui assegnati.
3. Fermo restando il rispetto delle disposizioni di servizio eventualmente impartite dal R.U.P., il Direttore dell'esecuzione del contratto opera in autonomia in ordine al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto.
4. Le modalità di svolgimento delle funzioni del Direttore dell'esecuzione del contratto sono disciplinate, in particolare, dal Codice e dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018, n. 49 avente ad oggetto *"Regolamento recante Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione"*.

ART. 16 – MODIFICHE, VARIAZIONI E VARIANTI CONTRATTUALI

1. Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore, se non è stata autorizzata dal R.U.P. con le modalità previste dall'ordinamento dell'Amministrazione e nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti dall'art. 106 del Codice e dal presente Capitolato.
2. L'Appaltatore, pertanto, non potrà eseguire modifiche contrattuali senza averne ottenuto regolare autorizzazione, sempre che non derivino da interventi volti ad evitare danni gravi alle persone o alle cose o a beni soggetti alla legislazione in materia di beni culturali e ambientali o comunque di proprietà dell'Amministrazione.
3. In caso di modifiche contrattuali non disposte dal Direttore dell'esecuzione del contratto, quest'ultimo fornisce all'Appaltatore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dell'Appaltatore stesso.
4. Ai sensi dell'art. 22, comma 6 del D.M. 07/03/2018 n. 49, il Direttore dell'esecuzione può disporre modifiche di dettaglio non comportanti aumento o diminuzione dell'importo contrattuale, comunicandole al R.U.P.
5. Ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, l'Amministrazione, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla 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, né avrà diritto ad alcuna indennità, ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni, nel caso di variazioni in aumento.
6. In caso di riduzione del servizio oltre il quinto dell'importo contrattuale netto a seguito di indisponibilità permanente (es. vendita immobili, eliminazione del servizio comunale/servizio pubblico, ecc.), ferma restando la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto, l'Appaltatore non potrà esercitare alcuna azione risarcitoria nei confronti dell'Amministrazione, qualora sia stata comunicata la notizia con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

7. Il contratto d'appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nei seguenti casi:

a) Aumenti o diminuzioni delle prestazioni per incrementi o riduzioni delle superfici oggetto del servizio e/o modifica della tipologia e della frequenza degli interventi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere eventuali aumenti o diminuzioni delle prestazioni, nei seguenti casi:

- 1) incremento o riduzione del servizio, per esigenze connesse all'attività istituzionale, come di seguito individuate in via esemplificativa e non esaustiva:
 - 1.a) estensione del servizio, in via transitoria o definitiva, ad altri locali o immobili di proprietà dell'Ente;
 - 1.b) mancata fruizione di locali precedentemente utilizzati;
 - 1.c) trasferimento di uffici;
 - 1.d) modifica destinazione d'uso dei locali;
- 2) modifica della tipologia e della frequenza degli interventi nei diversi locali oggetto dell'appalto, qualora insorgano necessità specifiche determinate da variazioni d'uso dei locali e/o ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

Il costo relativo all'aumento/diminuzione delle prestazioni sarà calcolato in base alle ore lavorative che si stimeranno necessarie per l'esecuzione delle maggiori o diverse prestazioni richieste, ovvero alle ore da decurtare, considerati gli eventuali aumenti/diminuzioni delle superfici da pulire e la loro tipologia (nel caso della variazione delle superfici) ovvero considerata la diversa tipologia e frequenza degli interventi.

Il corrispettivo orario sarà determinato dal rapporto tra l'importo annuo di aggiudicazione e il monte ore annuo complessivo di lavoro offerto dall'Appaltatore, così come dichiarato in sede di offerta.

Il corrispettivo da corrispondere o da stornare sarà rapportato al periodo contrattuale di aumento/diminuzione della prestazione.

La decisione dell'affidamento dell'eventuale estensione del servizio rimane in ogni caso una libera ed insindacabile facoltà dell'Amministrazione, senza diritto ad indennità a favore dell'Appaltatore. L'Amministrazione si riserva, pertanto, la facoltà di procedere ad una nuova procedura di affidamento del servizio per i locali e/o gli immobili non compresi nel presente capitolato, senza obbligo alcuno nei confronti dell'Appaltatore.

ART. 17 – DISPOSIZIONI SULL'IMPIEGO DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

1. L'Impresa appaltatrice dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti e, se costituita sotto forma di società cooperativa, anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto del servizio oggetto dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale, di sicurezza ed igiene del lavoro. L'Appaltatore, pertanto, ne è il solo responsabile ed è esclusa ogni possibilità di rivalsa nei confronti

del Comune stesso, così come è esclusa ogni possibilità di richiesta al Comune di qualsiasi indennizzo.

L'impresa aggiudicataria, anche se non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali (trattamento economico e normativo) non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge. L'impresa affidataria ha l'obbligo di corrispondere regolarmente ai dipendenti interessati, le spettanze mensili maturate per lo specifico servizio.

2. Prima dell'inizio del servizio, e comunque entro i termini previsti dall'art. 10, l'impresa aggiudicataria dovrà presentare, per ciascuna sede, l'elenco cumulativo di tutti i lavoratori impiegati nell'esecuzione dell'appalto, nonché dei relativi ruoli, compiti ed attività assegnate.
3. Il personale che verrà messo a disposizione dall'Appaltatore per l'espletamento del servizio in oggetto dovrà inoltre essere idoneo a svolgere tali prestazioni e dotato di comprovata capacità tecnica, onestà e moralità;

Il personale messo a disposizione dell'Appaltatore per l'esecuzione del servizio, inoltre, dovrà:

- essere a conoscenza delle modalità di espletamento del servizio e dovrà essere consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare;
- Essere addestrato all'utilizzo delle macchine, delle attrezzature e dei prodotti in dotazione, dotato di adeguate competenze professionali per la gestione di tutte le situazioni che dovessero presentarsi;
- Mantenere un contegno riguardoso e corretto, improntato alla massima educazione, correttezza e disciplina nei confronti di tutte le persone e nei luoghi di svolgimento del servizio;
- Mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Nell'espletamento del servizio gli operatori addetti devono astenersi dal prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza e di qualsivoglia dato personale soggetto a tutela, ai sensi del Regolamento Generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE n. 2016/679) e del D.Lgs. n. 196/2003.

L'Appaltatore si obbliga ad informare i propri dipendenti circa i doveri di riservatezza nell'espletamento del servizio e a dare comunicazione all'Amministrazione dell'avvenuta informazione.

L'Appaltatore si impegna a richiamare e, se del caso, adottare i provvedimenti ritenuti necessari nei confronti dei dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile.

ART. 18 – RISPETTO DEL D. LGS. 81/2008 e ss.mm.

1. L'impresa è tenuta all'osservanza delle disposizioni vigenti di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

2. L'impresa dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi, di cartellino di riconoscimento e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.
3. Al momento della stipula del contratto l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dovrà predisporre e presentare il proprio piano della sicurezza.

ARTICOLO 19 - GARANZIE

1. All'atto della presentazione dell'offerta, in applicazione dell'art. 1 comma 4 del D.L. n.76/2020, non è richiesta la costituzione di una cauzione provvisoria.
2. La ditta aggiudicataria è obbligata a depositare, prima della stipula del contratto, una cauzione definitiva con le modalità e nell'importo stabiliti dall'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.
3. La cauzione definitiva viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore;
4. In caso di escussione, parziale o totale, della cauzione definitiva prestata, la ditta appaltatrice è tenuta al reintegro della stessa ed alla presentazione della documentazione attestante l'avvenuto reintegro entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuta escussione da parte dell'Amministrazione. In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore;
5. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, con aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue nella graduatoria;
6. Per quanto qui non previsto si applicano le disposizioni di cui all'articolo 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 20 – PENALITÀ

1. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile all'impresa segnalato dai responsabili di Struttura dell'Ente interessati dal servizio, ovvero il servizio non venga espletato anche per un solo giorno o non sia conforme a quanto previsto dal Capitolato Speciale e dalla offerta economica presentata dall'impresa, il direttore dell'esecuzione del contratto insieme col responsabile di Struttura che avrà segnalato il disservizio, in contraddittorio con l'Impresa aggiudicataria a tal uopo convocata con qualsiasi mezzo, determinerà la penale da applicare sino ad un massimo del 10% del corrispettivo mensile.
2. Le penalità a carico dell'impresa saranno prelevate dalle competenze ad essa dovute operando detrazioni sulle fatture mensili emesse dall'impresa.
3. In caso di ripetute irregolarità l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

ART. 21 – INADEMPIMENTO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Nel caso di mancato o non conforme adempimento del servizio l'Amministrazione intimerà per iscritto all'impresa di adempiere entro un congruo termine. Qualora l'impresa non adempia nel termine indicato l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto incamerando la cauzione e salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

ART. 22 – CORRISPETTIVO – PAGAMENTO – CLAUSOLA DI TRACCIABILITA'

1. La fatturazione delle prestazioni dovrà avvenire con cadenza trimestrale, corredate di autocertificazione resa dal rappresentante legale della ditta appaltatrice in merito all'avvenuta corresponsione, nel periodo di riferimento cui la fattura è riferita, del trattamento economico previsto dai contratti applicati ai lavoratori impiegati nell'appalto.
2. All'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) provvede d'ufficio il Comune Committente.
3. Qualora si renda necessario acquisire integrazioni documentali, il termine di 30 giorni per la liquidazione delle fatture resta sospeso e riprende a decorrere dal giorno di acquisizione della documentazione integrativa richiesta.
4. Ai fini della tracciabilità dei pagamenti le fatture devono riportare, oltre all'impegno di spesa, il CIG (Codice Identificativo di Gara) e il codice IBAN della ditta aggiudicataria.
5. La ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136 del 13/8/2010 e s.m.i. Nello specifico, per le movimentazioni finanziarie relative al presente appalto, la ditta aggiudicataria si impegna ad utilizzare uno o più conti correnti bancari e postali dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane spa.
6. La ditta aggiudicataria si obbliga a comunicare gli estremi identificativi di tali conti correnti al Comune entro 7 giorni dalla loro accensione, o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, unitamente alla generalità e al codice fiscale dei soggetti delegati ad operare su di essi e ad effettuare tutti i movimenti finanziari tramite bonifico bancario o postale, fatte salve le deroghe previste dalla legge n. 136/2010.
7. Le fatture, da emettere in modalità elettronica, dovranno riportare il **Codice Univoco Ufficio ZCG8DO** ed indicare il CIG della gara.

ART. 23 – SPESE

1. Fatta eccezione per l'IVA che sarà a carico dell'Amministrazione Comunale, qualsiasi spesa inerente lo stipulando contratto o consequenziale a questo sarà ad esclusivo carico dell'appaltatore.
2. L'appaltatore assume inoltre a suo completo ed esclusivo carico tutte le imposte e tasse presenti e future relative all'appalto di che trattasi con rinuncia a diritti di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione Comunale.

ART. 24 - QUINTO D'OBBLIGO E VARIANTI

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n. 50/2016 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.
2. In caso di diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente contratto, l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi offerti.

ART. 25 – COSTITUZIONE IN MORA

1. I termini e le comminatorie contenute nel presente capitolato operano in pieno diritto, senza obbligo per l'Amministrazione Comunale della costituzione in mora dell'appaltatore, il quale a tutti gli effetti elegge domicilio in San Pietro Vernotico.

ART. 26 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Appaltatore si impegna a stipulare il contratto in modalità elettronica e in forma di atto pubblico amministrativo, a rogito del Segretario Generale del Comune di San Pietro Vernotico, presentando la documentazione richiesta dall'Amministrazione.
2. Sono a totale carico dell'Appaltatore ogni spesa ed oneri fiscali per bolli, diritti di segreteria e registrazione del contratto. Resta ad esclusivo carico dell'Amministrazione l'I.V.A.

ART. 27 – FORO COMPETENTE

1. Tutte le controversie derivanti dal contratto, previo esperimento dei tentativi di accordo bonario e transazione, ai sensi rispettivamente degli artt. 206 e 208 del Codice, qualora non risolte saranno deferite alla competenza dell'Autorità giudiziaria del Foro di Brindisi. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 28 – CODICE DI COMPORTAMENTO

1. L'Appaltatore dovrà rispettare, nello svolgimento del servizio, le prescrizioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62 del 16/04/2013 e nel Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di San Pietro Vernotico approvato con deliberazione della Giunta Comunale di San Pietro Vernotico n. 14 del 28/01/2014, per come integrato con deliberazione di Giunta Comunale n.13 del 24/01/2020, per le parti applicabili al presente appalto.
2. L'inosservanza delle disposizioni stesse è causa di risoluzione del contratto. Detti Codici sono disponibili sul sito del Comune di San Pietro Vernotico: www.spv.br.it, nella sezione "Amministrazione trasparente" (sottosezioni Disposizioni Generali/Atti Generali) al seguente link: <http://trasparenza.parsec326.it/en/web/san-pietrovernotico/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta>.

ART. 29 - PROTOCOLLO DI LEGALITA'

1. L'Appaltatore dovrà rispettare il *"PATTO DI INTEGRITÀ TRA LE PARTI"*, facente parte della documentazione di gara.

ART. 30 – TRATTAMENTO DEI DATI

1. I dati raccolti saranno trattati dall'Amministrazione, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione Dati (Regolamento UE n. 2016/679) e, in quanto ancora applicazione, del D.Lgs. n. 196/2003, esclusivamente per le finalità connesse alla procedura di gara per l'appalto del servizio in oggetto e per la successiva stipula e gestione del relativo contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di San Pietro Vernotico.

ART. 31 – NORME DI RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si rinvia a quanto espressamente previsto dalle norme vigenti in materia.