

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Indice generale

Art. 1 - Obiettivi del servizio di assistenza.....	2
Art. 2 - Oggetto del servizio di assistenza tecnico sistemistica.....	3
Art. 3 - Cause di esclusione dal servizio di assistenza.....	5
Art. 4 - Modalità di adempimento del servizio di assistenza.....	5
Art. 5 - Tempi di intervento e ripristino.....	7
Art. 6 - Rapporti con il committente, verifiche intermedie.....	7
Art. 7 - Obbligazioni specifiche del fornitore.....	8
Art. 8 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.....	8
Art. 9 - Penali.....	9
Art. 10 - Corrispettivi, fatturazione e pagamenti.....	9
Art. 11 - Danni e responsabilità civile.....	10
Art. 12 - Stipula del contratto e spese contrattuali.....	10
Art. 13 - Recesso.....	11
Art. 14 - Divieto di cessione del contratto.....	11
Art. 15 - Riservatezza.....	11
Art. 16 - Risoluzione del contratto.....	12
Art. 17 - Modalità di risoluzione e recesso.....	13
Art. 18 - Effetti della risoluzione.....	13
Art. 19 - Definizione delle controversie – Foro Competente.....	13
Art. 20 - Disciplina generale e residuale.....	13

Art. 1 - Obiettivi del servizio di assistenza

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto (da qui in avanti Capitolato o CSA) ha lo scopo di descrivere i termini per l'esecuzione del servizio di assistenza tecnico sistemistica hardware e software richiesto dai Comuni dell'Unione Valdera (di seguito anche solo "Enti" o "Amministrazioni"). Quest'ultimi infatti, per mantenere efficiente l'attrezzatura informatica dei propri servizi, necessitano di una assistenza costante e di un servizio di riparazione di eventuali guasti fornito nei tempi più brevi possibili.

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere erogati sugli attuali dispositivi di proprietà degli Enti, la cui consistenza attuale e relativa descrizione è riportata nell'Allegato C, e su quelli che nel corso del periodo di validità contrattuale sostituiranno o si aggiungeranno, nella misura massima del 5%, ai primi mediante la fornitura che gli Enti potranno effettuare in piena autonomia.

Gli interventi da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione dovranno essere eseguite concordando modalità e tempi con il Responsabile del servizio "Sistema Informativo, Innovazione Tecnologica e Statistica" dell'Unione Valdera (di seguito anche solo SIIT) o da un suo delegato o, in mancanza, da altro servizio deputato dall'Ente.

Oltre alle attività di assistenza tecnico sistemistica hardware e software è richiesto alla Ditta di comunicare qualsiasi variazione al parco hardware inserito nell' Asset Management dell'Unione Valdera.

Al fornitore si richiede la fornitura di un software antivirus comprensivo degli aggiornamenti software, per tutta la durata contrattuale e per l'eventuale rinnovo, per ogni client e server sia fisico che virtuale presente all'interno dei singoli enti, per un totale di 750 client, con Sistemi operativi client e server Windows 32 e 64 bit.

Il monitoraggio dei clients, l'aggiornamento, l'installazione e le politiche di sicurezza dovranno essere gestibili tramite l'utilizzo di una console centralizzata. La console deve permettere di monitorare tutti gli aspetti relativi alle problematiche legate sia alla gestione dell' antivirus sia ad eventuali virus rilevati.

Il software proposto deve essere di uno dei produttori che si sia classificato fra i primi 10 per almeno tre volte nelle ultime quattro comparative del sito internet AV-COMPARATIVES.org "Real World Test" disponibili alla data di pubblicazione del bando (luglio – agosto – settembre - ottobre 2017).

Per la fornitura delle licenze antivirus e della console di amministrazione non è previsto alcun ulteriore corrispettivo.

Qui di seguito si da una breve descrizione delle definizioni che vengono citate spesso all'interno del presente Capitolato:

- per "**software di base**" si intendono il Sistema Operativo, l'antivirus e i drivers necessari per garantire il funzionamento dell'apparato hardware.
- per "**tempo di intervento**" si intende il tempo che intercorre dal momento della chiamata, che può avvenire a mezzo fax, a mezzo posta elettronica, a mezzo telefono o interfaccia web effettuata dal Responsabile del SIIT o da un suo delegato, ed il momento in cui il tecnico predisposto alla risoluzione del problema si presenta presso l'Ente per effettuare l'intervento.
- per "**tempo di ripristino**" si intende il tempo che intercorre dal momento della chiamata al momento in cui il guasto o malfunzionamento è completamente riparato.

- per “**parco hardware**” si intende l’insieme degli strumenti informatici comprensivo di tutte le componenti come riportato nell’Allegato C al presente Capitolato, eventualmente rinnovato durante l’esecuzione del contratto. Un apparato si intende in assistenza nella sua interezza ovvero con tutta la sua componentistica interna anche se non specificata.
- per “**componenti soggetti ad usura**” si intendono quei dispositivi hardware che integrati in apparati più complessi, sono soggetti al naturale consumo dovuto all’utilizzo dell’apparato e tendono a degradare fino alla completa inefficienza. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo rientrano in tale tipologia: batterie per notebook, testine di stampa per plotter, stampanti a getto di inchiostro, stampanti ad aghi e stampanti termiche, kit di stampa per stampanti laser e fotocopiatrici, drum, fotoricettori, gruppi fusore, rullini passacarta.

Si sottolinea che in caso in cui la ditta non riesca a riparare il guasto o risolvere il problema entro il termine previsto nel “tempo di ripristino” questa si intende obbligata a fornire un nuovo apparato informatico di caratteristiche equivalenti o superiori a quello in riparazione. La sostituzione dovrà essere concordata con il Responsabile del SIIT o con un suo delegato. Nel caso in cui la sostituzione divenga definitiva dovrà essere aggiornato il sistema di Inventory e Asset Management. In tal caso l’apparato dovrà essere riconfigurato e installato a carico della ditta, comprendendo tutte le attività occorrenti, ovvero la reinstallazione del sistema operativo e tutte le altre componenti software per il funzionamento dello stesso.

Alla sostituzione dell’apparato, qualora venga accertato che il materiale di consumo del vecchio apparato, in giacenza presso l’Ente, non sia compatibile con quello fornito in sostituzione, la ditta aggiudicataria deve provvedere al ritiro, rimborsando il costo dei consumabili ritirati oppure sostituirli con altrettanti compatibili.

Anche eventuali applicazioni gestionali a supporto dell’apparato stesso dovranno essere reinstallate e riconfigurate da parte della ditta. A titolo esemplificativo nel caso di una sostituzione di un gruppo di continuità laddove sia presente il software per la gestione controllata dello spegnimento degli apparati la ditta dovrà riconfigurare e reinstallare tutte le funzionalità necessarie a ripristinare la situazione senza nessun onere aggiuntivo per l’Ente.

Per le stampanti ed i plotter le uniche componenti “non comprese” nel contratto di assistenza sono toner, nastri inchiostri o cartucce di inchiostro (ad eccezione di quanto sopra specificato in caso di sostituzione di apparato informatico)

Per gli UPS le uniche componenti “non comprese” nel contratto di assistenza sono le batterie.

L’Ente potrà comunque richiedere alla Ditta di provvedere al ripristino degli apparati hardware/software non ricompresi nel presente Capitolato, secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto di assistenza, dando atto che tali interventi comporteranno per l’Ente il pagamento di spese aggiuntive.

Art. 2 - Oggetto del servizio di assistenza tecnico sistemistica

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, con il proprio servizio di assistenza tecnica per l’intera durata del contratto, il corretto funzionamento delle attrezzature informatiche hardware e del software di base come definito nell’Articolo 1.

Il servizio di assistenza dovrà essere espletato secondo le modalità ed i tempi previsti dagli Articoli 4 e 5 del presente Capitolato.

Il servizio potrà consistere nella semplice consulenza telefonica, nella teleassistenza, nell'intervento diretto dei tecnici della Ditta nella sede dell'Ente, ovvero presso la propria sede per gli interventi che non possono essere effettuati in loco.

Il numero di chiamate al servizio di assistenza nel periodo di fornitura è illimitato, sia nel caso di guasto o malfunzionamento hardware che nel caso di malfunzionamento software di base e nessun costo può essere addebitato come "diritto di chiamata" o "costo di chiamata".

La Ditta dovrà procedere alle necessarie prestazioni per l'eliminazione del problema riscontrato garantendo per tutta la durata del contratto, la continuità operativa dei vari dispositivi informatici, anche attraverso la sostituzione di componenti soggetti ad usura, senza nessuna spesa aggiuntiva per l'Amministrazione essendo ricompresa nel corrispettivo contrattuale previsto dall'Articolo 10 qualunque spesa si renda necessaria per il ripristino dell'apparato guasto o non funzionante.

Tale servizio viene richiesto per tutto il parco hardware utilizzato dall'Ente. Se un dispositivo è in garanzia oppure a noleggio presso altro fornitore, la ditta aggiudicataria dovrà gestire il rapporto con quest'ultimo e farsi carico delle parti oggetto del presente capitolato tecnico che non siano coperte dalla garanzia o noleggio.

Eventuali dispositivi più nuovi che ne sostituiscano altri più vecchi, acquisiti dall'Ente durante il periodo di validità della fornitura, dovranno essere presi in carico dal fornitore senza costi aggiuntivi per l'Ente.

Eventuali aumenti o diminuzioni di dispositivi soggetti ad assistenza (allegato C) non comporteranno variazioni nei corrispettivi in aumento o diminuzione eccetto che non venga superato Euro 3.000,00 di valore.

Eventuali variazioni in aumento o diminuzione di dispositivi causate da variazioni nella composizione degli Enti dell'Unione Valdera comporteranno variazioni nei corrispettivi contrattuali da concordare.

Il servizio di assistenza deve essere fornito anche nei casi di danneggiamento da imputarsi a cause accidentali, quali errore dell'operatore, imperizia, negligenza o errata manovra, fatta eccezione per i display dei dispositivi mobili (tablet, ebook reader) per i quali l'Ente potrà comunque richiedere alla Ditta di provvederne al ripristino secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto di assistenza, dando atto che tali interventi comporteranno per l'Ente il pagamento di spese aggiuntive. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano i casi più comuni di danneggiamento accidentale ai dispositivi informatici:

- cadute accidentali;
- caduta di oggetti o liquidi su tastiere, monitor ecc...;
- traslochi e/o spostamenti;
- errori di assemblaggio di dispositivi informatici;

L'assistenza hardware tecnico-sistemistica è intesa su tutti gli apparati descritti nell'Allegato C, nello stato in cui versano all'inizio del periodo contrattuale.

Nel caso di assistenza tecnico-sistemistica software, detto servizio viene richiesto per il solo "software di base" descritto nell'Articolo 1. Nessun costo è imputabile all'Ente anche se il malfunzionamento fosse dovuto ad errate impostazioni o configurazioni comunque queste si siano verificate. Inoltre nessun costo è imputabile all'Ente anche se il malfunzionamento fosse dovuto a virus informatici. Nel caso in cui il malfunzionamento software sia risolvibile solo con la reinstallazione del Sistema Operativo la ditta aggiudicataria si impegna ad effettuare tutti i backup dei dati presenti su disco (se disponibili), all'installazione ex-novo del sistema operativo, alla

reinstallazione del “software di base” ed al ripristino di tutti i dati precedentemente salvati in modo da ricostituire la regolare situazione di lavoro. Nel caso in cui il software da reinstallare sia una versione server, la ditta aggiudicataria si impegna a reinstallarlo e ad effettuare tutti gli interventi necessari per il ripristino dei servizi forniti dal server in questione (es. Domain Controller).

Resta inteso che eventuali rilasci di preventivo richiesti dall’Ente non comporteranno spese aggiuntive anche in caso di non approvazione degli stessi.

Art. 3 - Cause di esclusione dal servizio di assistenza

La Ditta potrà esimersi dall’esercitare il servizio di assistenza tecnica, ovvero dal garantire la continuità operativa dei dispositivi informatici di cui in elenco all’Allegato C, qualora sia accertato che le cause di guasto o interruzione della continuità operativa, siano da imputarsi ad “eventi eccezionali” quali calamità naturali, eventi socio-politici avversi o altre cause inattese come sotto meglio specificato:

- incendio, opere di spegnimento e salvataggio, bruciature, fulmine, caduta aerei, implosione, esplosione, scoppio;
- furto con scasso, rapina;
- eventi atmosferici e fenomeni naturali: inondazioni, alluvioni, trombe d’aria, uragani, gelo, neve, grandine, valanghe acqua e liquidi in genere, terremoto;
- eventi socio-politici: scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, sabotaggio organizzato, atti vandalici e dolosi;
- fenomeni elettrici: azione elettrica del fulmine, sovratensioni, corto circuito, variazioni di corrente, arco voltaico ed altri fenomeni elettrici;
- difetti di funzionamento o mancato funzionamento di apparecchiature di comando, di controllo, di condizionamento d’aria, di automatismi di regolazione e segnalazione;
- danni per cause indirette: danni cagionati al propagarsi di eventi dannosi aventi origine da altre strutture limitrofe anche non di proprietà;
- danni cagionati per colpa grave o dolo da persone di cui l’Ente deve risponderne a norma di legge;

L’Ente potrà comunque richiedere alla Ditta di provvedere al ripristino dell’apparato hardware/software danneggiato dagli “eventi eccezionali” sopraccitati, secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto di assistenza, dando atto che tale interventi comporteranno per l’Ente il pagamento di spese aggiuntive.

Art. 4 - Modalità di adempimento del servizio di assistenza

Il servizio di assistenza tecnica al quale rivolgersi per segnalare eventuali guasti e/o malfunzionamenti dovrà essere attivo rispettando il seguente orario:

	mattina	pomeriggio
lunedì	08:00-14:00	
martedì	08:00-14:00	15:00-18:00
mercoledì	08:00-14:00	
giovedì	08:00-14:00	15:00-18:00
venerdì	08:00-14:00	
sabato	08:00-13:00	

Per particolari esigenze dell'Amministrazione il servizio può essere richiesto, in accordo con la Ditta, anche fuori dal normale orario di lavoro in periodi festivi, prefestivi e/o notturni (es. giornate elettorali).

La Ditta si impegna a rendere accessibile il servizio tramite telefono, fax e posta elettronica.

Come canale primario di segnalazione, gestione e monitoraggio delle chiamate di assistenza tecnica verrà messo a disposizione alla Ditta da parte dell'Unione Valdera un portale WEB. Tramite il suddetto portale, la Ditta aggiudicataria dovrà riportare quotidianamente le indicazioni dei tempi di intervento, delle modalità di espletamento del servizio e quant'altro sarà ritenuto utile conoscere ai fini della verifica dell'intervento eseguito, ed il rispetto delle condizioni contrattuali. In caso di mancato aggiornamento del portale WEB si applicheranno le penali riportate all'Articolo 9.

Sono a carico della Ditta, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui all'Articolo 10, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente Capitolato. Sono incluse eventuali attività di rimozione e ripristino dalla sede in cui è collocato l'apparato oggetto dell'intervento. E' inclusa infine ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione del servizio o, comunque, opportuna, e quindi eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

La Ditta si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto.

Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi, salva espressa deroga scritta, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato. In ogni caso la Ditta si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico della Ditta, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui all'Articolo 10 e pertanto non potrà, avanzare pretesa di compensi, nei confronti dell'Amministrazione, assumendosene ogni relativo rischio.

Le attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione dovranno essere eseguite concordando modalità e tempi con il SIIT o, in mancanza, con altro servizio deputato dall'Ente. Il fornitore si impegna ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

La Ditta non potrà vantare pretese o richieste di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere rallentata e resa più onerosa dalle attività svolte dall'Amministrazione e/o da terzi autorizzati.

La Ditta, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali, dovrà avvalersi del personale specializzato, dotato delle certificazioni professionali dichiarate in sede di gara.

Il personale della Ditta potrà accedere agli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della Ditta verificare preventivamente tali procedure con il SIIT.

L'Amministrazione potrà procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio di assistenza ed il fornitore dovrà prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Ditta si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione.

La Ditta si obbliga a dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato.

Gli interventi in loco dovranno essere effettuati direttamente dal personale dichiarato come certificato.

Art. 5 - Tempi di intervento e ripristino

Il servizio di assistenza dovrà essere fornito secondo i livelli di servizio (SLA) minimi di seguito indicati. La priorità sarà indicata dall'amministrazione e i casi riportati a fianco di ciascuna tipologia, sono a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

Chiamate con priorità "CRITICA"	
viene assegnato nel caso di un ente o più enti con un disservizio generale bloccante (esempio connessione rete locale bloccata, sistema server inaccessibile)	
Tempo di intervento	entro 4 (quattro) ore lavorative dell'Ente
Tempo di ripristino	entro 8 (otto) ore lavorative dell'Ente
Chiamate con priorità "MOLTO ALTA"	
viene assegnato nel caso di disservizio locale bloccante di un intero ufficio	
Tempo di intervento	entro 8 (otto) ore lavorative dell'Ente
Tempo di ripristino	entro 1 (uno) giorno lavorativo dell'Ente
Chiamate con priorità "ALTA"	
viene assegnato nel caso di disservizio locale bloccante di una singola postazione di lavoro	
Tempo di intervento	entro 8 (otto) ore lavorative dell'Ente
Tempo di ripristino	entro 3 (tre) giorni lavorativi dell'Ente
Chiamate con priorità "NORMALE"	
viene assegnato nel caso di una funzionalità prioritaria limitata o mal funzionante	
Tempo di intervento	entro 12 (dodici) ore lavorative dell'Ente
Tempo di ripristino	entro 5 (cinque) giorni lavorativi dell'Ente
Chiamate con priorità "BASSA"	
viene assegnato per eventuali errori non bloccanti che riguardano funzionalità marginali e non urgenti.	
Tempo di intervento	entro 5 (cinque) giorni lavorativi dell'Ente
Tempo di ripristino	entro 12 (dodici) giorni lavorativi dell'Ente

Nel caso in cui il problema non possa essere risolto nei termini indicati la Ditta si impegna a fornire per il tempo necessario e gratuitamente, di concerto con il Responsabile del SIIT o con un suo delegato, un apparato avente caratteristiche tecnico-qualitative equivalenti o superiori a quello per il quale è stata richiesta l'assistenza, già configurato per la rete aziendale e, ove necessario, con il software di base descritto all'Articolo 1, tale sostituzione temporanea non potrà comunque superare il tempo massimo di mesi 3 (tre) se non adeguatamente motivato e concordato con il Responsabile del SIIT. In questo ultimo caso la Ditta si impegna ad avere regolare licenza per i prodotti installati sull'apparato e a fornirli esente da virus noti a quella data. L'Ente è obbligato a restituire alla Ditta l'apparato fornito non appena viene ripristinato il normale e corretto funzionamento di quello per cui è stata inoltrata la richiesta di assistenza.

Nel caso in cui la Ditta non rispetti i tempi previsti per "tempo di intervento" e "tempo di ripristino" sopra riportati, si applicheranno le penali di cui all'Articolo 9. Ove invece l'inadempimento si dovesse protrarre per un periodo superiore a giorni 30, verranno adottate le sanzioni previste dall'Articolo 13.

Per il conteggio dei tempi le ore si intendono quelle lavorative del singolo Ente indicate nell'Allegato C, salvo eventuali successive modifiche.

Art. 6 - Rapporti con il committente, verifiche intermedie

Per la massima fluidità ed efficacia dei rapporti reciproci nell'esecuzione del presente affidamento, al momento della stipula del contratto, il Committente designerà un soggetto responsabile del procedimento mentre l'Aggiudicatario indicherà un coordinatore operativo. Ogni altra modalità ritenuta necessaria sarà eventualmente definita nella fase contrattuale.

L'Aggiudicatario, non appena sottoscritto il contratto, deve dare immediato inizio all'espletamento dei servizi previsti nel presente Capitolato.

Il responsabile del procedimento si riserva di comunicare periodicamente all'Aggiudicatario il suo giudizio sull'operato svolto e sui tempi impiegati per le varie azioni. Qualora i risultati fossero giudicati non soddisfacenti, l'Aggiudicatario è tenuto a provvedere agli adeguamenti relativi secondo le indicazioni. Ove l'Aggiudicatario si rifiuti di provvedere, il Committente potrà valutare l'applicazione delle penali ed eventualmente provvedere con altra Ditta, imputando i costi all'Appaltatore stesso.

Art. 7 - Obbligazioni specifiche del fornitore

Il fornitore si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, a:

- a) fornire le apparecchiature e prestare i servizi impiegando, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione;
- b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire all'Amministrazione di monitorare la conformità delle forniture alle norme previste nel presente Capitolato, negli ordinativi di fornitura nonché, in particolare, ai parametri di qualità predisposti;
- c) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
- d) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo predisposte e comunicate dall'Amministrazione;

- e) comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili. Se tali variazioni comporteranno delle modifiche ai punteggi ottenuti in sede di gara, l'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere di diritto il contratto ed affidare alla prima ditta seguente nella graduatoria di gara che abbia mantenuto gli stessi requisiti tecnici garantiti al momento della gara.

Art. 8 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Il fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso il personale utilizzato, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il fornitore si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente Capitolato, le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.

Il fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

Art. 9 - Penali

L'applicazione delle penali avverrà dopo un periodo di transizione di tre mesi dall'inizio del contratto ed a seguito di comunicazione da parte del responsabile del procedimento relativa all'operato svolto e ai tempi impiegati per le varie azioni come previsto dall'Articolo 6.

La contestazione delle penali avverrà con cadenza mensile, gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali, verranno contestati al fornitore a mezzo PEC; il medesimo dovrà comunicare le proprie controdeduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di giorni 3 (tre) dalla stessa contestazione. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio dell'Amministrazione, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno definitivamente applicate al fornitore le penali come sotto indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Nel caso in cui il "tempo di intervento" o il "tempo di ripristino", rilevati dall'aggiornamento del portale WEB indicante le attività svolte e la data ed ora di chiusura del ticket, siano superiori rispetto a quanto previsto all'Articolo 5 o a quanto dichiarato dalla ditta in fase di offerta e che non venga fornito entro tale termine un prodotto in sostituzione di caratteristiche equivalenti o superiori l'Ente applicherà una penale di € 25,00 per ogni successivo giorno di ritardo.

Nel caso in cui la sostituzione temporanea degli apparati non venga conclusa entro il periodo indicato nell'Articolo 5 l'Ente applicherà una penale di € 25,00 per ogni successivo giorno di ritardo.

Nel caso in cui non sia stato aggiornato, per una o più richieste di assistenza nel corso del mese, il portale WEB, l'Ente applicherà una penale omnicomprensiva di € 100,00.

Gli importi delle penalità che dovessero eventualmente applicarsi nei modi sopraddetti saranno trattenuti sull'ammontare delle fatture emesse e, in mancanza di capienza, saranno trattenuti sul deposito cauzionale od altre eventuali garanzie rilasciate dal fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui la Ditta esegua le prestazioni contrattuali in modo solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato; in tale caso l'Amministrazione applicherà al fornitore le predette penali sino al momento in cui la fornitura di assistenza inizierà ad essere prestata in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Il fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 10 - Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

L'importo a base di gara è indicato nel disciplinare. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere all'affidamento in aumento o in diminuzione fino a concorrenza del quinto dell'importo complessivo dell'appalto come previsto dall'Articolo 106 del D.Lgs. 50/2016.

Le fatture relative al servizio oggetto del presente capitolato, saranno emesse dal fornitore con modalità trimestrale anticipate e il pagamento sarà effettuato dall'Amministrazione, entro 30 giorni fine mese, dalla data di ricezione delle stesse, al protocollo generale dell'ente.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al fornitore dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

I corrispettivi contrattuali sono determinati a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il fornitore di ogni relativo rischio e/o onere.

Il fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

Art. 11 - Danni e responsabilità civile

Il fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del fornitore stesso quanto dell'Amministrazione e/o di terzi, in virtù del servizio fornito, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze

relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità e conseguenza civile ed economica

Art. 12 - Stipula del contratto e spese contrattuali

La ditta designata vincitrice a seguito dell'espletamento della procedura di gara, entro il termine previsto che sarà stabilito dall'Amministrazione, dovrà produrre tutti i documenti attestanti il possesso dei requisiti. L'omissione, l'incompletezza di tale documentazione comporterà la non aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria.

Il contratto verrà stipulato sotto forma di scrittura privata.

La fornitura può avvenire anche subito dopo l'aggiudicazione ed in assenza del formale contratto, ciò dovrà risultare da regolare verbale a firma del legale rappresentante della Ditta aggiudicataria e del funzionario dell'Unione Valdera, incaricato.

La presente fornitura è soggetta alle norme relative alla istituzione e disciplina dell'Imposta sul Valore Aggiunto (I.V.A.) di cui alla legislazione vigente.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutte le eventuali spese contrattuali (bolli, diritti di segreteria, ecc.) e quelle concernenti il rilascio di copie.

In caso di non rispetto delle norme contrattuali l'Unione Valdera si avvarrà di quanto formalmente dovuto alla Ditta aggiudicataria.

Resta, comunque stabilito e convenuto fin d'ora che la Ditta aggiudicataria, non potrà pretendere alcun pagamento prima della firma del contratto.

Art. 13 - Recesso

L'Amministrazione ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al fornitore tramite Posta Elettronica Certificata, nei casi di:

- a) giusta causa,
- b) reiterati inadempimenti del fornitore, anche se non gravi.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro il fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del fornitore;
- b) qualora il fornitore perda i requisiti minimi richiesti, relativi alla procedura ad evidenza pubblica attraverso la quale è stato scelto il fornitore medesimo;
- c) qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;

- d) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Capitolato e/o ogni singolo rapporto attuativo.

Art. 14 - Divieto di cessione del contratto

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto stipulato.

Art. 15 - Riservatezza

Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto.

Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione stessa e/o a terzi.

Il fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e integrazioni, e dai relativi regolamenti di attuazione, in materia di riservatezza e trattamento dei dati sensibili.

Art. 16 - Risoluzione del contratto

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto:

- a) in qualunque momento dell'esecuzione, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 del Codice Civile e per qualsiasi motivo, tenendo indenne l'impresa dalle spese sostenute, dei lavori eseguiti, dei mancati guadagni;
- b) per motivi di pubblico interesse;
- c) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- d) in caso di cessione dell'azienda, di cessazione di attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- e) in caso in cui il punteggio ottenuto in gara dalla ditta aggiudicataria relativo ai parametri tecnico qualitativi, art.10, subisca una riduzione, nel periodo di validità del contratto;
- f) in caso in cui eventuali servizi aggiuntivi previsti dal progetto, art. 10, valutati in sede di gara con punteggio maggiore a zero, non venissero forniti;
- g) in caso di ricorso al subappalto non specificato in fase di gara;

- h) nei casi di morte dell'imprenditore, quando la considerazione della sua persona sia motivo determinante di garanzia;
- i) in caso di morte di qualcuno dei soci nelle imprese costituite in società di fatto o in nome collettivo o di uno dei soci accomandatari nelle società in accomandita e l'Amministrazione non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci.

L'impresa può chiedere la risoluzione dal contratto:

- a) in caso di impossibilità ad eseguire il contratto, in conseguenza di causa non imputabile alla stessa impresa, secondo il disposto dell'art. 1672 del Codice Civile;

La risoluzione del contratto ha effetto retroattivo, salvo il caso di contratti ad esecuzione continua o periodica, riguardo ai quali l'effetto della risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

L'Amministrazione, in qualunque momento dell'esecuzione, può recedere unilateralmente dal contratto, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 del C.C. e per qualsiasi motivo, previa comunicazione scritta, tenendo indenne l'impresa delle spese sostenute, delle prestazioni eseguite e dei mancati guadagni; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva e al pagamento delle prestazioni di fornitura effettuate.

Qualora vi sia recesso unilaterale della Ditta, la stessa sarà obbligata a risarcire il danno che sarà individuato e quantificato nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al nuovo affidamento.

Art. 17 - Modalità di risoluzione e recesso

La risoluzione e recesso del contratto vengono disposti con atto dell'organo competente da notificare alla Ditta aggiudicataria.

L'avvio e la conclusione del procedimento di cui al comma precedente sono comunicati all'Impresa tramite Posta Elettronica Certificata, indirizzata all'impresa nel domicilio legale indicato nel contratto.

Nel caso di risoluzione per mancato e non conforme adempimento della prestazione di fornitura l'Amministrazione intimerà per iscritto all'impresa di adempiere entro un congruo termine. Qualora l'impresa non adempia nei termini indicati, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione incamerando la cauzione, salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

Art. 18 - Effetti della risoluzione

Ove si pervenga alla risoluzione del contratto, all'impresa è dovuto il pagamento del valore della prestazione di fornitura eseguita fino al momento dell'avvenuta comunicazione della risoluzione, effettuata tramite Posta Elettronica Certificata, indirizzata all'impresa nel domicilio legale indicato in contratto.

Nei soli casi di risoluzione del contratto di cui all'Articolo 16 (Risoluzione del contratto) comma 1) punti C,G e H, l'Amministrazione ha facoltà di affidare a terzi la parte rimanente della fornitura, in danno dell'impresa inadempiente.

Art. 19 - Definizione delle controversie – Foro Competente

Quando sorgono contestazioni tra l'Amministrazione comunale e l'Impresa, oppure quando questa contesta le prescrizioni datele perché ritenute contrarie ai patti contrattuali, il responsabile del procedimento, nel termine di quindici giorni, decide sulle controversie.

Le decisioni definitive del responsabile del procedimento sono notificate all'impresa, che provvede per intanto ad eseguirle.

Il Foro competente a decidere in ordine a qualsiasi controversia che dovesse insorgere relativamente al contratto della fornitura di cui trattasi, sarà esclusivamente quello di Pisa.

Art. 20 - Disciplina generale e residuale

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, si informa che i dati forniti dall'impresa sono dall'Unione Valdera trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è l'Unione Valdera.

L'organismo responsabile delle procedure di ricorso è il Tribunale Amministrativo per la Toscana di Firenze Via Ricasoli, 40 - 50129 Firenze, Tel. 055-2776427.

Il servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione del ricorso: Unione Valdera – Servizio “Sistema Informativo, Innovazione Tecnologica e Statistica” – Via Brigate Partigiane n. 4 - 56025 Pontedera (PI) - Tel. 0587 299 701 - Fax 0587 292 771 – email siit@unione.valdera.pi.it

Ai sensi della Legge n. 214/90 si comunica che il responsabile del presente procedimento è il Dott. Fabio Dal Canto – Funzionario Responsabile Delegato del Servizio “Sistema Informativo, Innovazione Tecnologica e Statistica” dell'Unione Valdera

Per informazioni e/o chiarimenti rivolgersi pertanto al citato servizio, dal lunedì al venerdì.