

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE POSTAZIONI DI LAVORO,
ASSISTENZA SISTEMISTICA E GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATIVI, ICT ED E-
GOVERNMENT DELL'UNIONE VAL D'ENZA (RE) E DEGLI ENTI ADERENTI
PERIODO 01.01.2018/31.12.2018, RINNOVABILE PER UN ULTERIORE ANNO.**

CIG: 7177804F3A

CAPITOLATO TECNICO

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Con l'affidamento del servizio l'impresa affidataria dovrà garantire, **tramite assistenza telefonica, assistenza da remoto e on-site** all'Unione Val D'Enza (RE) e agli Enti aderenti (comuni di Bibbiano, Campegine, Canossa, Cavriago, Gattatico, Montecchio Emilia, San Polo d'Enza, Sant'Ilario d'Enza), le seguenti attività:

- A. Assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete;**
- B. Assistenza sistemistica**
- C. Gestione servizi informatici, ICT ed E-Government**

A) Assistenza tecnica e manutenzione hardware e software delle postazioni di lavoro delle dotazioni server e degli apparati di rete.

Si definisce postazione di lavoro (PDL) l'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni hardware: PC desktop (e monitor), thin client (e monitor), notebook o netbook o tablet, stampanti e multifunzioni, plotter, scanner (piano o di documenti),
- configurazioni software: sistema operativo (Microsoft, Mac o Open Source), software di produttività individuale e collaborazione (es. client di posta elettronica), antivirus (F-Secure).

Si definisce dotazione server e apparati di rete: server, storage, switch, router, UPS, access point, firewall, sistemi telefonici VoIP, ponti radio, apparati banda larga.

Le attività di assistenza tecnica e manutenzione sopra descritte comprendono:

- a) **Manutenzione correttiva hardware e software delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete;**

Sono incluse tutte le attività di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro, delle dotazioni server e degli apparati di rete.

Il ripristino della piena funzionalità di server e apparati di rete potrà avvenire anche mediante sostituzione temporanea degli stessi con altra equivalente per rispettare i livelli di servizio erogati.

- b) **IMAC "Installation, Move, Add, Change"**

Il servizio IMAC comprende l'installazione di un nuovo posto di lavoro, server e apparati di rete che includono almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo: disimballo dell'apparecchiatura e posizionamento; collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati; configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica indicati dall'amministrazione; installazione di componenti software standard; ripristino di eventuali

componenti software non standard e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere; test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione di notebook, dovrà contemplare anche la preparazione dell'immagine per eventuale ripristino.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprendente la distruzione permanente dei dati eventualmente ivi presenti); raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino dell'Ente presso cui è stato effettuato l'intervento.

Movimentazione di una postazione di lavoro, server e apparati di rete che includono le seguenti attività: disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi; imballaggio dei diversi componenti; trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza); installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione; test di corretto funzionamento.

Aggiunte/modifiche ad un posto di lavoro, server e apparati di rete che includono le seguenti attività: aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers; installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software; test di corretto funzionamento.

Le attività di installazione/movimentazione/aggiunta/modifica di una postazione di lavoro, server apparati di rete compartano l'aggiornamento dell'inventario.

B) Assistenza sistemistica

Il servizio comprende:

- Installare, organizzare e gestire i sistemi informatici degli enti aderenti all'unione e dell'Unione stessa, assicurandone il corretto e continuo funzionamento dal punto di vista sistemistico, in particolare riferito a:
 - Server fisici e virtuali;
 - Domini e servizi di rete (AD, DNS, DHCP, ecc.);
 - Software di virtualizzazione;
 - Antispam;
 - Proxy;
 - IT security;
 - Ambienti web oriented (web servers, application servers, webservices, ecc.)
 - Software applicativi (es. posta elettronica, gestione atti);
 - Antivirus centralizzato;
 - Data Base;
 - Apparati di networking (switch, router, ponti radio, firewall, ecc.);
 - Storage;
 - Connessioni remote.
- Analizzare e identificare eventuali problemi hardware al fine di definire tempestivamente le modalità di intervento e interagire con i referenti corretti che si occuperanno dello stesso;
- Messa in opera di attività di installazione pianificate secondo le modalità e i tempi concordati;
- Fornitura, configurazione, attivazione e gestione del sistema di monitoraggio degli apparati di rete (switch, router, ponti radio, firewall, server, storage, client, ecc.);
- Assistenza sulla connettività.

Il servizio prevede anche la realizzazione e la gestione dei backup attualmente in essere di dati e di sistema con l'obiettivo di migliorarne e standardizzarne processi e metodologie di esecuzione.

Sono oggetto di backup i server virtuali e fisici in esercizio nell'Unione e nei Comuni aderenti.

I backup sono riposti in sistemi hardware di storage (NAS, ecc.) e gestiti tramite software dedicati (rif. allegato n. 1 “Sintesi dotazione informatica Unione”).

Gli strumenti e le modalità da utilizzarsi inizialmente sono quelli già in uso, modificabili, implementabili e sostituibili previo accordo con il SIA.

C) Gestione servizi informatici, ICT ed E-Governement

Il servizio comprende:

- garantire il supporto nelle procedure di acquisto di hardware, software, macchine o altri impianti del sistema fonia-dati, al fine di definire preventivamente le caratteristiche dei beni occorrenti e valutare correttamente le offerte pervenute;
- supporto specialistico per la redazione dello Studio di fattibilità per la realizzazione del servizio di Disaster Recovery e Business Continuity;
- supporto specialistico per la gestione e integrazione delle misure minime di sicurezza per le Pubbliche Amministrazioni;
- supporto nelle attività di progettazione di soluzioni e/o interventi di modifica, integrazione, riorganizzazione dei sistemi informativi;
- supporto nelle attività correlate all’adesione ai vari progetti di E-Government regionali e nazionali a cui l’Unione e gli Enti hanno aderito o aderiranno.

Questo servizio viene quantificato in n. 300 ore annuali on site.

ART. 2 – MODALITA’ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L’impresa affidataria dovrà segnalare il personale incaricato dello svolgimento del servizio e dovrà indicare il Responsabile di progetto incaricato di tenere i rapporti con il Servizio Informatico dell’Unione.

Per Responsabile di progetto si intende una figura “Senior” di capoprogetto di sistemi informativi, la quale deve avere competenze tecniche e professionali per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del servizio affidato, nel rispetto del presente Capitolato. E’ richiesta una particolare competenza delle tecniche di gestione dei progetti (sia nel caso di soluzioni preconfezionate, sia per sviluppi personalizzati) oltre ad una vasta conoscenza dell’ICT e dei sistemi informativi.

I servizi di cui ai punti A e B) dell’art. 1) del presente capitolato dovranno essere svolti sia attraverso il servizio di help desk e ticketing, sia attraverso attività di presidio on site presso gli enti.

L’attività on site sarà calendarizzata settimanalmente con il referente del SIA. Tale attività è quantificata in n. 30 ore settimanali, la cui ripartizione nei vari Enti, verrà concordata in base alle esigenze con il referente del SIA.

Il servizio on site dovrà essere reso per un numero di 50 settimane annue, in quanto durante i periodi di festività (settimana del 15 agosto e ultima settimana dell’anno) funzionerà solo il servizio di Help Desk, con invio puntuale del tecnico in caso di necessità.

Al termine di ogni presidio on site effettuato presso gli enti dovrà essere redatto idoneo rapporto di intervento tecnico all’interno del quale dovranno essere riportate le attività svolte.

La ditta aggiudicataria del servizio, per lo svolgimento degli interventi relativi ai punti A) e B) dell’art. 1 del presente capitolato, come detto dovrà inoltre attivare, entro trenta giorni dall’inizio del contratto, un servizio di Help Desk, Ticket Management e reportistica:

a) il fornitore si impegna all’attivazione del servizio di Help Desk e a fornirne tutti i riferimenti (telefono, mail, nominativo referente) e le modalità di utilizzo. Il servizio di Help Desk dovrà essere operativo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 18:00 e dovrà basarsi su un sistema gestionale software di Trouble Ticketing per la registrazione delle chiamate di intervento

b) il fornitore si impegna all'attivazione del servizio di Ticket Management e a fornirne tutti i riferimenti (telefono, mail, nominativo referente) e le modalità di utilizzo. Il sistema gestionale di Ticket Management dovrà essere messo a disposizione dell'amministrazione via web 24 ore su 24 e dovrà gestire almeno le seguenti informazioni:

- numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, IMAC, ecc.);
- eventuale identificativo (n. inventario) del bene interessato dalla richiesta;
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di intervento;
- data ed orario di ripristino e chiusura chiamata.

c) i servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna da parte del fornitore di un report trimestrale, disponibile via web tramite il sistema di Ticket Management, sul servizio reso (attivazione entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto).

Il servizio di help desk e ticketing dovrà essere erogato secondo una classificazione degli interventi, ad opera della ditta affidataria che prende in carico la segnalazione, secondo i seguenti cinque livelli:

- **Basso:** intervento tecnico di vario genere che non prevede una tempistica di risoluzione; generalmente sono interventi tecnici da erogarsi entro le 24 h lavorative.
- **Medio:** intervento tecnico programmato per la configurazione e l'installazione di software e hardware. Il tempo impiegato per la risoluzione è di 16 h lavorative.
- **Alto:** intervento tecnico da effettuarsi entro le 8 h lavorative.
- **Critico:** intervento tecnico da effettuarsi entro le 2 h lavorative: il problema comporta la perdita di dati oppure danni gravi all'operatività degli enti.
- **Pianificata:** concordata con il SIA.

L'aggiudicatario dovrà inoltre mettere a disposizione un numero di telefono raggiungibile il sabato mattina nella fascia oraria 08:30 – 13:30, per la gestione di interventi di livello critico.

L'attivazione di un intervento potrà avvenire nei seguenti modi:

- assegnazione di una richiesta tramite l'apposito software di ticketing,
- ricezione di una telefonata al numero di help desk messo a disposizione,
- ricezione di una mail da parte dei tecnici del SIA,
- ricezione di SMS di alert che segnalano stati di malfunzionamento,
- segnalazione da parte del software di network management,
- pianificazione concordata con i tecnici del SIA.

Rilevazione e aggiornamento inventario.

L'amministrazione ad inizio contratto consegnerà al fornitore l'elenco dell'attuale parco macchine e software oggetto del presente capitolato (n. inventario, descrizione bene, n. di serie, ubicazione e consegnatario). In base all'inventario provvisorio che il SIA provvederà a fornire, il fornitore dovrà effettuare entro 60 giorni solari dall'inizio del contratto la rilevazione delle postazioni di lavoro e delle dotazioni server, storage, rete

dati e dei software in uso aggiornando tale inventario. Dovrà poi mantenerlo aggiornato con le acquisizioni, le dismissioni, le movimentazioni, tenendo traccia delle manutenzioni intercorse. Entro 30 giorni solari dalla data di conclusione del contratto dovrà redigere una relazione riepilogativa delle dotazioni in essere.

Se durante le operazioni di manutenzione il fornitore dovesse riscontrare che un bene non è più riparabile, dovrà presentare all'amministrazione "riserva di irreparabilità". Un bene si considera non più riparabile quando il costo della riparazione, comprensiva di mano d'opera e parti di ricambio, supera l'80 % del valore di listino corrente dell'apparecchiatura stessa o di una analoga.

Il servizio di cui al punto C) dell'art. 1) del presente capitolato dovrà essere svolto on site utilizzando n. 300 ore/annue da concordare con il referente del SIA.

Sistema di monitoraggio

Il servizio affidato prevede anche la fornitura, la configurazione, l'attivazione e la formazione del personale SIA di un sistema di monitoraggio in grado di segnalare tutte le possibili anomalie e criticità hardware e software relative al funzionamento di server (inclusi l'occupazione dello spazio disco, l'utilizzo di RAM, ecc.), di storage, di sistemi VoIP e più in generale di tutti gli apparati di rete, nonché di applicazioni, di database e di servizi cruciali di tutti gli enti dell'unione; che contempli un'interfaccia web per la consultazione di grafici personalizzabili e dei dati analitici raccolti (incluse una o più mappe che rappresentino la situazione di quanto controllato dal sistema) e la gestione della configurazione dell'intera rete operativa e di infrastruttura, l'invio di alert a mezzo email e SMS (singoli utenti o gruppi), l'analisi delle informazioni che permetta di capire in anticipo dove intervenire, la possibilità di creare report.

La soluzione deve essere scalabile in modo che possa essere integrata in futuro con sistemi (hardware e software) diversi.

Sono considerati un valore aggiunto la possibilità di integrare, tra le funzionalità del sistema, alcuni automatismi che prevedano il riavvio automatico di servizi/applicazioni/server o avvio di sistemi di backup in caso di necessità e la possibilità di gestire l'inventario di tutti i dispositivi hardware.

ART. 3 – CARATTERISTICHE DEI SISTEMI

L'Unione Val D'Enza (RE) dispone di un sistema informativo che copre tutte le attività svolte dai vari uffici sia dell'Unione che dei Comuni che la costituiscono. La situazione è la seguente:

	BIBBIANO	CAMPEGINE	CANOSSA	CAVRIAGO	GATTATICO	MONTECCHIO EMILIA	SAN POLO D'ENZA	S. ILARIO D'ENZA	UNIONE- SEDE AMMINISTRATIVA	UNIONE - SEDE POLIZIA MUNICIPALE
PDL	52	33	26	134	40	74	34	80	42	17
SERVER	2	2	1	6	6	2	2	3	2	1
STAMPANTI E ATTREZZATUR E	29	18	9	35	11	48	11	46	4	5
APPARATI RETE	19	11	10	42	12	17	12	17	10	2

Al fine di agevolare una maggiore comprensione al presente capitolato si allega (allegati n.1 e n.2) una panoramica generale del contesto in cui si dovrà operare con particolare riguardo alla situazione hardware, software e sistemi operativi.

Le informazioni relative al Data Center sono specificate negli allegati suddetti in corrispondenza delle righe relative al Comune di Cavriago poiché lo stesso Data Center dell'Unione è ubicato presso il Comune.

Attraverso il Data Center vengono erogati a tutti gli enti aderenti i servizi condivisi: antivirus, gestionali (tra cui Sicr@web, rilevazione presenze, Geris), posta elettronica (Zimbra), hosting sito (Plone).

Le sedi sono le seguenti:

- *Sede di Bibbiano*
- *Sede di Campegine*
- *Sede di Canossa*
- *Sede di Cavriago*
- *Sede di Gattatico*
- *Sede di Montecchio Emilia*
- *Sede di San Polo D'Enza*
- *Sede di Sant'Ilario D'Enza*
- *Unione Val D'Enza – Sede Amministrativa*
- *Unione Val D'Enza – Sede Polizia Municipale*

PRECISAZIONI

Gli elenchi riportati negli allegati n. 1 e n. 2 sono a titolo esemplificativo ma non esaustivo; eventuali ulteriori applicativi minori, non dettagliati nell'elenco, dovranno in ogni modo essere gestiti dalla ditta incaricata.

I servizi richiesti dovranno essere erogati su tutto il parco macchine descritto e su tutte le attrezzature/software aggiunti durante la durata del contratto.

ART. 4– DURATA DELL'APPALTO

Il servizio di cui al presente capitolato è affidato per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018 con facoltà di rinnovo per un ulteriore anno, dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

In ogni caso, la decorrenza dell'esecuzione contrattuale sarà subordinata agli accertamenti previsti per legge in materia di appalti pubblici.

L'affidatario è soggetto ad un periodo di prova di 45 giorni naturali e consecutivi decorrenti dall'inizio del servizio.

Qualora durante tale periodo l'esecuzione della prestazione non rispondesse alle norme previste dal presente capitolato, il Committente ha facoltà di risolvere il contratto ed aggiudicare il servizio alla ditta che segue in graduatoria.

Si specifica che attualmente tale servizio è esternalizzato e sarà onere dell'aggiudicatario garantire la piena e completa operatività del servizio dalla data del 01/01/18. Non essendo previsto un periodo di sovrapposizione, sarà pertanto compito della ditta aggiudicataria eseguire tutte le attività di sopralluogo/affiancamento con gli operatori economici uscenti entro la data del 31/12/2017, al fine di garantire la piena e completa operatività del servizio alla data del 01/01/18. Per l'esecuzione di tale attività l'aggiudicatario non potrà accampare alcuna richiesta di sorta nei confronti dell'Amministrazione, in quanto trattasi di attività ritenuta essenziale per garantire la piena operatività del servizio.

E' prevista la possibilità di rinnovo per un ulteriore anno dal 01/01/2019 al 31/12/2019, previa valutazione del servizio reso e della congruità economica per l'Unione, comunque a suo insindacabile giudizio.

Qualora l'Unione intenda avvalersi di tale opzione, l'aggiudicatario sarà obbligato ad adempiere.

Entro tre mesi dalla scadenza naturale del contratto, l'Unione dovrà comunicare all'aggiudicatario l'intenzione di avvalersi della facoltà del rinnovo.

E' vietato il tacito rinnovo del contratto.

ART. 5– IMPORTO DELL'APPALTO

Il valore complessivo della procedura, comprensivo del periodo di eventuale rinnovo è pari ad € 202.800,00 (iva esclusa), di cui € 1.800,00 per oneri sulla sicurezza da interferenza.

L'importo è definito come segue:

- Primo anno contrattuale: € 103.900,00 (Iva esclusa), composti da:
 - a) € 95.000,00 (Iva esclusa) per attività di assistenza;
 - di cui € 85.500,00 per manodopera (art. 23 comma 16 del Dlgs n. 50/2016);
 - b) € 3.000,00 (Iva esclusa) come importo massimo per acquisti di attrezzature hardware (mouse, tastiere, patch cord, schede video/rete, hdd ed altri piccoli componenti hardware);
 - c) € 5.000,00 (Iva esclusa) per fornitura, configurazione e attivazione sistema di monitoraggio;
 - d) € 900,00 (Iva esclusa) per oneri della sicurezza da interferenza.
- Periodo di rinnovo contrattuale (eventuale): € 98.900,00 (Iva esclusa), composti da:
 - a) € 95.000,00 (Iva esclusa) per attività di assistenza;
 - di cui € 85.500,00 per manodopera (art. 23 comma 16 del Dlgs n. 50/2016);
 - b) € 3.000,00 (Iva esclusa) come importo massimo per acquisti di attrezzature hardware (mouse, tastiere, patch cord, schede video/rete, hdd ed altri piccoli componenti hardware);
 - c) € 900,00 (Iva esclusa) per oneri della sicurezza da interferenza.

Nel complesso i costi della sicurezza sono valutati nella misura di € 1.800,00 per la durata dell'appalto (comprensivo dell'eventuale periodo di rinnovo), non soggetti a ribasso imputabili come segue:

- € 300,00/annui relativi alla cartellonistica riportante le indicazioni di avvertimento, divieto e prescrizioni, conformi al D. Lgs. 81/2008;
- € 600,00/annui per misure di coordinamento: riunioni di coordinamento e di informazione, personale preposto, informazione e cartellonistica.

ART. 6 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il pagamento del corrispettivo per il servizio prestato avverrà nella misura di 1/12 dell'importo annuo con cadenza mensile posticipata, entro 30 gg. dal ricevimento fattura, e a seguito della verifica della Regolarità Contributiva dell'aggiudicatario.

Le fatture elettroniche dovranno essere intestate a Unione Val D'Enza – Servizio Informatico Associato - via XXIV Maggio 47, 42021 Barco di Bibbiano:

Codice univoco Ufficio: UFU1AJ

Nome Ufficio: Uff_eFatturaPA

Ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis, del D. Lgs. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni dovrà essere operata una ritenuta dello 0,50 per cento, da indicare espressamente in fattura da parte dell'aggiudicatario a scomputo del proprio corrispettivo (secondo il seguente schema: importo delle prestazioni - ritenuta 0,5% = totale fattura). Le ritenute così operate saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo il rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione, nonché a seguito dell'ottenimento del documento unico di regolarità contributiva DURC.

Scissione dei pagamenti: le Unioni di Comuni rientrano nel regime di cui all'art.1, comma 629 lettera b), della legge 23 dicembre 2014 n. 190 (Split Payment). Tutte le fatture dovranno essere predisposte nel rispetto delle nuove disposizioni previste dalla citata normativa. Nella fattura dovrà essere obbligatoriamente inserita l'annotazione "SCISSIONE DEI PAGAMENTI", se l'aggiudicatario è sottoposto a quanto previsto dall'art. 2 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23/01/2015; se così non fosse, sarà necessario indicare in fattura il riferimento normativo di esenzione. Nel caso di contestazione da parte dell'Unione Val d'Enza per difformità nell'esecuzione dei servizi da quanto previsto nel presente disciplinare, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere dalla definizione della pendenza. Nel caso di inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente, l'Unione Val d'Enza

sospenderà in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione, senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento. In caso di mancata regolarizzazione, l'Unione potrà applicare le penali previste dal capitolato e, nei casi più gravi, risolvere il contratto stesso. In particolare trova specifica applicazione la normativa sul DURC.

ART. 7 - PERSONALE

L'appaltatore deve rispondere alle richieste con l'impiego di personale specializzato in grado di risolvere le problematiche nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto di quanto definito dal presente capitolato e dall'offerta tecnica presentata.

Data la particolarità del servizio il gruppo di lavoro dovrà essere costituito da almeno 8 (otto) persone fisiche diverse così suddivise e distinte:

- helpdesk, ricoperta da almeno una persona con titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed esperienza comprovata di almeno 3 (tre) anni;
- assistenza postazioni di lavoro, server ed apparati di rete, ricoperta da almeno 3 (tre) persone con professionalità tecniche adeguate alle mansioni e titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed una esperienza comprovata di almeno 3 (tre) anni;
- assistenza sistemistica, ricoperta da almeno 2 (due) persone con professionalità tecniche adeguate alle mansioni e titolo studio non inferiore al diploma di scuola superiore ed una esperienza comprovata di almeno 5 (cinque) anni;
- assistenza cablaggi ed impianti di fonia, ricoperta da almeno 2 (due) persone con professionalità tecniche adeguate alle mansioni e esperienza comprovata di almeno 5 (cinque) anni.

Il presidio dovrà essere composto da personale avente profilo di assistenza PDL e sistemistica. Il referente SIA potrà, in accordo con l'appaltatore, modificare i profili del presidio per specifiche esigenze dell'Ente.

L'appaltatore dovrà garantire la disponibilità del personale individuato nei termini previsti dal presente capitolato e, qualora ne rilevi la necessità e previo accordo con il referente SIA, potrà sostituirlo con altrettante figure di pari o superiori titoli, esperienza e professionalità tecniche.

L'appaltatore deve garantire al proprio personale dipendente il rispetto delle norme contrattuali e della legislazione vigente in materia di rapporto di lavoro; deve essere inoltre garantita, salvo casi di forza maggiore, la stabilità del personale stesso.

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs.50/2016, in considerazione delle caratteristiche dei servizi da erogare e nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, l'Unione inserisce nella *lex specialis* di gara la seguente clausola sociale, volta a promuovere la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato nei servizi oggetto dell'appalto:

“In caso di aggiudicazione del servizio ad un operatore economico diverso dall'attuale gestore, il nuovo affidatario si obbliga ad assumere, prioritariamente, gli stessi addetti che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dal concessionario stesso e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

I rapporti di lavoro dei dipendenti assorbiti proseguiranno con il concessionario subentrante, con passaggio diretto e immediato, senza soluzione di continuità e con gli effetti giuridici ed economici derivanti dall'anzianità di servizio maturata al momento del trasferimento, in modo che il successivo inquadramento venga effettuato in posizioni analoghe a quelle attualmente occupate, secondo quanto previsto dai C.C.N.L. di categoria vigenti”.

ART. 8 - INVARIABILITA' DEL PREZZO

Il prezzo offerto è invariabile e comprende tutti gli oneri e gli obblighi richiamati nel presente capitolato, che l'appaltatore fornitrice dovrà sostenere per l'esecuzione del Servizio nei tempi e modi prescritti.

L'appaltatore non potrà quindi eccepire, durante l'esecuzione del Servizio, la mancata conoscenza di elementi non valutati: il prezzo contrattualmente definito è accettato dall'appaltatore nella più completa ed approfondita conoscenza del tipo di Servizio da svolgere rinunciando a qualunque altra pretesa di carattere economico che dovesse derivare da errata valutazione o mancata conoscenza dei fatti di natura tecnica o normativa legati all'esecuzione del Servizio.

ART. 9 - INADEMPIENZA DELL'APPALTATORE

Se durante lo svolgimento del contratto in oggetto fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, si procederà all'applicazione delle seguenti penalità:

Tipo Servizio	Misura da Rilevare	Valore soglia inadempienza lieve	Valore di Soglia inadempienza grave	Penale
Presa in carico ed inizio attività relativo alle richieste aperte di livello "critico"	Tempo di intervento da apertura richiesta	Ritardo rispetto al tempo previsto dal capitolato entro 1 ora (la penale si applica dopo 5 inadempienze)	Ritardo rispetto al tempo previsto dal capitolato maggiore di 1 ore (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	1 ‰
Presa in carico ed inizio attività relativo alle richieste aperte di livello "alto"	Tempo di intervento da apertura richiesta	Ritardo rispetto al tempo previsto entro le 2 ore (la penale si applica dopo 5 inadempienze)	Tempo d'intervento maggiore di 2 ore (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	1 ‰
Presa in carico ed inizio attività relativo alle richieste aperte di livello "medio"	Tempo di intervento da apertura richiesta	Ritardo rispetto al tempo previsto entro le 2 ore (la penale si applica dopo 5 inadempienze)	Tempo d'intervento maggiore di 2 ore (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	0,3 ‰
Presa in carico ed inizio attività relativo alle richieste aperte di livello "basso"	Tempo di intervento da apertura richiesta	Ritardo rispetto al tempo previsto entro le 3 ore (la penale si applica dopo 5 inadempienze)	Tempo d'intervento maggiore di 3 ore (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	0,3 ‰
Presidio on site	Numero di presidi programmati e non effettuati in un mese	Maggiore del 0% e minore del 10 % (la penale si applica dopo 3 inadempienze mensili)	Maggiore o uguale al 10% dei presidi complessivamente programmati nel mese (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	0,5 ‰
Chiamate riaperte	Numero di chiamate mensili considerate chiuse dall'aggiudicatario per le quali l'utente riapre la chiamata entro 48h dalla chiusura	Numero compreso dal 20% al 40% delle chiamate mensili (la penale si applica dopo 3 inadempienze mensili)	Maggiore o uguale al 40% delle chiamate mensili (la penale si applica dopo 1 inadempienza)	1 ‰

L'arco temporale di verifica per determinare l'applicazione delle sopra descritte penali è mesi 3 (tre) ciò non toglie che l'Unione potrà comminare le suddette penali appena raggiunti i valori soglia sopra elencati.

Inoltre per ogni ulteriore mancato svolgimento del servizio facente parte del presente Capitolato si applicherà una penale pari a € 150,00 per ogni mancato servizio.

Le penali sono tra loro cumulabili e si applicano fatto salvo quanto previsto dall'art. 12 (risoluzione).

Inoltre, nel caso di prestazioni non eseguite o eseguite in modo parziale, la stazione appaltante si riserva la facoltà di porre a carico dell'appaltatore, oltre all'applicazione della succitata penale, gli ulteriori danni materiali e le ulteriori spese che l'amministrazione dovesse sostenere per l'effettuazione del servizio, con facoltà di trattenere le relative somme direttamente dal corrispettivo da erogare all'appaltatore.

L'importo delle penali sarà applicato alla fattura relativa al mese in corso nel quale viene contestata l'inadempienza e comunicato, a mezzo lettera raccomandata a/r ovvero tramite PEC da parte dell'Unione, l'importo della penale medesima. Nel caso di incapienza del corrispettivo mensile, la differenza sarà applicata a sconto della fattura del mese successivo e così via fino ad esaurimento della somma dovuta.

ART. 10 – POLIZZA ASSICURATIVA R.C.T.

La Ditta Aggiudicataria dovrà stipulare un contratto assicurativo della Responsabilità Civile verso terzi e dipendenti (RCT-O) a garanzia di eventuali danni arrecati a terzi e dipendenti nell'esecuzione del servizio, con un massimale unico non inferiore ad Euro 1.000.000,00 (un milione) per sinistro, valida per tutta la durata dell'appalto.

L'esistenza e la validità della copertura assicurativa nei limiti minimi previsti dovrà essere documentata con deposito di copia della relativa polizza quietanzata, nei termini richiesti dalla Stazione Appaltante e in ogni caso prima della stipulazione del contratto, fermo restando che l'assicurazione dovrà avere validità per tutta la durata dell'appalto;

Resta in ogni caso precisato che costituirà onere a carico dell'aggiudicatario, il risarcimento degli importi dei danni - o di parte di essi - che non risultino risarcibili in relazione alla eventuale pattuizione di scoperti e/o franchigie contrattuali ovvero in ragione della sottoscrizione di assicurazioni insufficienti, la cui stipula non esonera l'aggiudicatario stesso dalle responsabilità incombenti a termini di legge su di esso o sulle persone della cui opera si avvalga, né dal rispondere di quanto non coperto, totalmente o parzialmente, dalla sopra richiamata copertura assicurativa.

ART. 11 - MODIFICHE E INTEGRAZIONI CONTRATTUALI

Sono ammesse modifiche e/o integrazioni contrattuali, ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. N. 50/2016, nell'esclusivo interesse dell'Amministrazione aggiudicatrice, purché non alterino il contenuto del negozio, qualora siano ritenute necessarie per la funzionalità del servizio e/o per risolvere aspetti di dettaglio.

L'Unione si riserva di richiedere servizi in aumento o in diminuzione fino alla concorrenza del 20% dell'importo contrattuale, in tal caso l'importo contrattuale sarà riproporzionato in misura direttamente proporzionale ai maggiori o minori servizi richiesti.

ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Unione Val d'Enza potrà risolvere di diritto il contratto per le casistiche previste dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e in particolare:

1. qualora l'aggiudicatario si sia trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art.80, comma 1, del Dlgs.50/2016;
2. qualora l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato per violazioni degli obblighi derivanti dalla mancata attuazione delle norme o dei trattati europei o per una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti Dlgs 50/16;
3. nei confronti dell'aggiudicatario sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione e per avere prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;

4. qualora nei confronti dell'aggiudicatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione;
5. qualora siano intervenute sentenze di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del Dlgs. 50/16;
6. qualora l'aggiudicatario commetta un numero di almeno 3 (tre) inadempienze contrattuali gravi ovvero un numero di inadempienze contrattuali lievi che comporti l'applicazione di n° 3 (tre) penali di cui all'art. 9, inoltre in ogni caso in cui l'aggiudicatario commetta violazioni delle disposizioni di legge o di regolamento relative al servizio o alle modalità di esecuzione dello stesso, come da capitolato, con particolare riferimento alle condizioni di sicurezza degli utenti,
7. per gravi violazioni degli obblighi previdenziali e assistenziali nei confronti dei dipendenti,
8. quando abbandoni l'appalto, ceda ad altri, in tutto od in parte, sia direttamente sia indirettamente, per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al presente capitolato e successivo contratto;
9. quando comunque si verifichi ogni altra inadempienza qui non espressamente contemplata o fatto grave che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termini dell'art. 1453 del Codice Civile;
10. per inosservanza delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge n. 136 del 13.08.10;
11. per inosservanza del codice di comportamento di cui al successivo art. 14

In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'aggiudicatario è dovuto solo il compenso previsto per i servizi svolti fino a quel momento, ferma la rifusione di eventuali danni derivanti all'amministrazione aggiudicatrice per la cessazione o modifica del servizio a seguito della predetta risoluzione per colpa della ditta. Si procederà inoltre all'incameramento della cauzione.

Nei casi previsti il contratto è risolto di diritto a far data dalla comunicazione a mezzo lettera raccomandata a/r ovvero tramite PEC dell'Unione di avvalersi della clausola risolutiva, senza ulteriori adempimenti. L'eventuale prosecuzione del contratto, anche dopo gli eventi di cui sopra, non preclude all'Unione la possibilità di avvalersi della clausola risolutiva in qualunque momento successivo e fino alla naturale conclusione del contratto.

Nel caso di risoluzione del contratto, l'aggiudicatario è comunque tenuto a garantire, nel rispetto degli obblighi contrattuali, la continuità del servizio, fino all'attivazione del servizio da parte del nuovo gestore.

Al contratto che l'Amministrazione andrà a stipulare con l'aggiudicatario si applica la clausola automatica di recesso ex art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012 n. 95 convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135, previo atto del Responsabile.

ART. 13 - RECESSO

La Stazione Appaltante, in caso di sopravvenuti motivi di interesse pubblico o di mutamento dei presupposti normativi di riferimento del servizio che incidano in misura sostanziale sulle condizioni di erogazione dello stesso, si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal presente contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, previa assunzione di provvedimento motivato. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Stazione Appaltante.

In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni fino a quel momento prestate (purché correttamente eseguite) secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, senza alcun diritto a risarcimento dei danni od a pretese ulteriori a qualsiasi titolo vantabili.

Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Impresa siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la pubblica Autorità,

l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, la Stazione Appaltante ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso.

In ogni caso, la Stazione Appaltante potrà recedere dal contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016.

In caso di sopravvenienze normative interessanti la Stazione Appaltante che abbiano incidenza sulla prestazione dei servizi, la stessa Stazione Appaltante potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto di servizio con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Appaltatore con lettera raccomandata a/r ovvero tramite PEC.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 del Codice Civile.

ART. 14 - CODICE DI COMPORTAMENTO

L'affidatario si obbliga, nell'esecuzione dell'appalto, al rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013 e del codice di comportamento dei dipendenti dell'Unione Val D'Enza approvato con deliberazione della Giunta dell'Unione n. 65 del 10/12/2013. La violazione degli obblighi di comportamento comporterà per la Stazione Appaltante la facoltà di risolvere il contratto, qualora in ragione della gravità o della reiterazione, la stessa sia ritenuta grave.

ART. 15 – DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO

E' fatto divieto all'aggiudicatario di cedere in tutto o in parte il contratto, a pena di nullità.

E' altresì fatto divieto all'aggiudicatario di subappaltare parte dei servizi, senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione e nei limiti consentiti dalla legge (art. 105 del D. lgs. 50/2016), pena l'immediata risoluzione del contratto.

Nel caso in cui il concorrente intenda subappaltare a terzi parte del servizio, dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta.

In caso di subappalto il prestatore di servizi resta responsabile, nei confronti dell'Amministrazione, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel contratto.

ART. 16 - DISPOSIZIONI IN ORDINE ALLA SICUREZZA

L'impresa aggiudicataria dovrà provvedere al rispetto della normativa vigente (D.Lgs. n. 81/2008 recante "Testo unico sulla sicurezza del lavoro") in ordine alla sicurezza dei posti di lavoro, ottemperando a tutte le disposizioni previste e tenendo in massimo ordine la documentazione ed i registri previsti.

Trattandosi di attività da svolgersi presso i locali dell'Unione Val d'Enza e dei comuni aderenti all'Unione, è stato predisposto il relativo DUVRI che viene allegato (Allegati 1) al presente capitolato per formarne parte integrante.

ART. 17 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti, l'aggiudicatario presta cauzione nella misura prevista dall'art. 103, comma 1, del D.Lgs. 50/2016.

Ogni qualvolta l'Amministrazione si rivalga sul deposito cauzionale, l'aggiudicatario è tenuto a provvedere al reintegro nel termine di 30 giorni. La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione fino a un massimo dell'80% dell'iniziale importo. L'ammontare residuo della garanzia verrà svincolato ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs n.50/16.

La cauzione definitiva, richiesta a garanzia della corretta esecuzione dell'appalto, resta vincolata fino al termine del rapporto contrattuale e sarà restituita solo dopo la liquidazione dell'ultimo conto e consegnata non prima che siano definite tutte le ragioni di debito e credito ed ogni altra eventuale pendenza

ART. 18 – STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Il contratto verrà stipulato tramite l'apposita funzione del portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) della società Consip spa.

Con la formulazione dell'offerta l'offerente si assume l'obbligo, nel caso di aggiudicazione della R.D.O, di effettuare il pagamento dell'imposta di bollo, ai sensi dell'articolo 2, della Tariffa, parte prima, allegata al DPR n. 642 del 1972 come dettagliatamente specificato nella lettera di invito.

ART. 19 - VARIAZIONI DELLA RAGIONE SOCIALE

L'aggiudicatario dovrà comunicare all'Amministrazione qualsiasi variazione intervenuta nella denominazione o ragione sociale dell'impresa indicando il motivo della variazione (cessione d'azienda, fusione, trasformazione, ecc.). L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo nella comunicazione stessa.

ART. 20 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Nel rispetto del D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" la aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso, in particolare per quanto attiene al trattamento dei dati sensibili, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione contraente.

E' fatto assoluto divieto all'aggiudicatario di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di cominciarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge (es. comunicazioni di dati a strutture in caso di incidenti o infortuni, etc..).

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali in ordine al procedimento cui si riferisce il capitolato, si informa che:

- le finalità cui sono destinati i dati raccolti sono inerenti strettamente soltanto allo svolgimento della procedura di gara ed alla stipulazione del contratto;
- il conferimento dei dati si configura come onere del concorrente per partecipare alla gara e l'eventuale rifiuto di rispondere comporta l'esclusione dalla gara o la decadenza dall'aggiudicazione.

I soggetti o le categorie di soggetti che possono venire a conoscenza dei dati sono:

- il personale addetto agli uffici che partecipano al procedimento;
- i concorrenti che partecipano alle sedute di gara;
- ogni altro soggetto che abbia interesse a partecipare al procedimento ai sensi della Legge 241/1990.

I diritti spettanti all'interessato in relazione al trattamento dei dati, sono quelli previsti dal D. Lgs. 30/6/2003 n. 196 cui si rinvia.

In relazione alle disposizioni della legge 30/06/2003 n. 196, i dati personali delle ditte partecipanti saranno conservati nelle banche dati dell'Ente quale titolare del trattamento, per il quale si assicura il rispetto dei

diritti, delle libertà fondamentali, della dignità personale e della riservatezza, nonché la custodia e protezione da perdita, distruzione ed accessi non autorizzati.

ART. 21 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario si obbliga ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. n. 136 del 13 agosto 2010 (normativa antimafia).

In particolare l'aggiudicatario dovrà:

- comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva, alle operazioni economiche di cui al presente contratto – ex art. 3 L. 136/2010 - entro sette giorni dalla loro accensione o dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
- indicare, in ogni transazione posta in essere, il Codice Identificativo di Gara (C.I.G.) fornito in precedenza.

Qualora l'appaltatore abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, deve darne immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale di Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante o l'amministrazione concedente. Qualora l'aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art.3 della L.135/2010 come specificati nei precedenti commi, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma o del citato art.3.

La clausola riportante gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari dovrà essere inserita in tutti i contratti sottoscritti dall'aggiudicatario con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio di gestione del sistema informativo di cui al presente capitolato e l'Unione potrà verificare in ogni momento l'adempimento. L'aggiudicatario, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 dovrà procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente l'Unione e la Prefettura competente.

ART. 22 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il Foro di Reggio Emilia.

ART. 23 – NORME TRANSITORIE E FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato e dai relativi allegati, si fa esplicito rinvio a quanto previsto dalla lettera di invito, dalle norme e disposizioni del codice civile, nonché dalle norme speciali vigenti in materia di pubblici servizi.

L'aggiudicatario è tenuto comunque al rispetto di eventuali norme che dovessero intervenire in seguito all'avvio del rapporto contrattuale e durante lo stesso.

Nulla dovrà essere chiesto o preteso per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui al comma precedente.

L'Unione Val d'Enza si riserva infine la facoltà di rivedere il presente capitolato d'appalto per sopraggiunti fatti, valutazioni o per ovviare ad inconvenienti riscontrati durante l'espletamento dei servizi, a tutela dell'efficienza e della qualità.