



**PROCEDURA AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE INFORMATICA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (IMAC - HELP DESK DI PRIMO LIVELLO) DEI COMUNI DI CASTELNUOVO RANGONE, CASTELVETRO DI MODENA, MARANO SUL PANARO, GUIGLIA, SAVIGNANO SUL PANARO, SPILAMBERTO, VIGNOLA, ZOCCA E DELL'UNIONE DI COMUNI TERRE DI CASTELLI.**

## INDICE

1. <b>PREMESSA</b> .....	3
2. <b>CONTESTO DI RIFERIMENTO</b> .....	3
3. <b>OGGETTO DURATA E VALORE DELL'APPALTO – MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE</b> .....	5
3.1 Oggetto dell'appalto .....	5
3.2 Durata e valore dell'appalto .....	5
3.3 Opzioni e rinnovi .....	6
3.4 Modalità di aggiudicazione.....	6
4. <b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RICHIESTO</b> .....	7
5. <b>MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO</b> .....	8
6. <b>REQUISITI DI COMPETENZA PROFESSIONALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	10
7. <b>GARANZIE – ASSICURAZIONI</b> .....	10
8. <b>INADEMPIENZE-PENALI</b> .....	12
9. <b>RISOLUZIONE</b> .....	13
10. <b>RECESSO</b> .....	15
11. <b>SUBAPPALTO</b> .....	15
12. <b>PAGAMENTI</b> .....	15
13. <b>STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI</b> .....	16
14. <b>CODICE DI COMPORTAMENTO</b> .....	17
15. <b>MODIFICHE E INTEGRAZIONI CONTRATTUALI</b> .....	18
16. <b>PROTEZIONE DATI</b> .....	18
17. <b>CONTROVERSIE</b> .....	18
18. <b>FALLIMENTO DELL'APPALTATORE</b> .....	18

19. **NORME DI RINVIO** .....19

**ALLEGATO A** - Modalità di aggiudicazione

**ALLEGATO B** - Designazione Responsabile Trattamento esterno - Full (servizi IT)

## 1 - PREMESSA

---

L'Unione Terre di Castelli, a causa delle limitate risorse umane assegnate al servizio Sistemi informativi ed a causa di una sempre maggiore complessità anche tecnica della propria organizzazione, ha la necessità di affidare esternamente almeno le funzioni più elementari pur lasciando ai dipendenti del servizio in questione la supervisione di tutto il sistema.

Il sistema dovrà garantire la giusta tempestività degli interventi per minimizzare l'impatto di guasti, malfunzionamenti e per mantenere sempre al giusto livello di affidabilità la propria rete, evitando così l'obsolescenza delle postazioni di lavoro.

## 2 - CONTESTO DI RIFERIMENTO

---

Il servizio Sistemi informativi dell'Unione Terre di Castelli si deve occupare dei sistemi di 9 Enti che sono i Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Marano sul Panaro, Guiglia, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca e la stessa Unione di Comuni Terre di Castelli, secondo quanto stabilito dalla convenzione fra gli enti;

Le postazioni di lavoro oggetto del presente affidamento per le quali è richiesto il presente servizio hanno sistemi operativi che possono essere WINDOWS (da XP all'ultima versione disponibile) o LINUX (diverse distribuzioni).

Le sedi degli uffici degli enti sono specificate nella tabella che segue suddivise in riferimento ai due lotti funzionali; l'elenco non è esaustivo in quanto resta inteso che all'interno del territorio dei Comuni dell'Unione stessa potranno, in qualsiasi momento, essere indicate nuove sedi di intervento, ovviamente sempre nell'ambito territoriale dei comuni indicati:

**LOTTO 1** che chiameremo d'ora in avanti **MONTAGNA**

Sedi Principali degli enti	Indirizzo
----------------------------	-----------

Comune di Guiglia	Via di Vittorio 1 – 41052 Guiglia
Comune di Zocca	Via del Mercato 104 - 41059 Zocca

Sedi periferiche	Indirizzo	Descrizione
Unione Terre di Castelli	Via M. Tesi 1209 41059 ZOCCA	Servizio Sociale – scuola - Agricoltura, Forestazione, Vincolo idrogeologico
Unione Terre di Castelli	Via Mauro Tesi 1231 41059 ZOCCA	Polizia Locale
Unione Terre di Castelli	Via Guglielmo Marconi 2 41052 GUIGLIA	Polizia Locale

**LOTTO 2** che chiameremo d'ora in avanti **PIANURA**

Sedi Principali degli enti	Indirizzo
Unione Terre di Castelli	Piazza Carducci – 41058 VIGNOLA
Comune di Vignola	Via Bellucci 1 – 41058 VIGNOLA
Comune di Castelnuovo Rangone	Via Roma 1 – 41051 CASTELNUOVO RANGONE
Comune di Castelvetro di Modena	Piazza Roma 5 – 41014 CASTELVETRO DI MODENA
Comune di Marano sul Panaro	Piazza Matteotti 17- 41054 MARANO SUL PANARO
Comune di Savignano sul Panaro	Via Doccia 64 – 41056 SAVIGNANO SUL PANARO
Comune di Spilamberto	Piazza Caduti per la Libertà 3 – 41057 SPILAMBERTO

Sedi periferiche	Indirizzo	Descrizione
Unione Terre di Castelli	Viale Mazzini 5/3 – 41058 VIGNOLA	Servizio Sociale Professionale

Unione Terre di Castelli	Via Libertà 823 – 41058 VIGNOLA	Servizio PUASS
Unione Terre di Castelli	Via Papa Giovanni II – 41058 VIGNOLA	Servizio PUASS
Unione Terre di Castelli	Via Caselline 330 – 41058 VIGNOLA	Centro Stranieri Centro famiglie EKO emporio solidale
Unione Terre di Castelli	Via Marconi 2 – 41058 VIGNOLA	Polizia Locale
Unione Terre di Castelli	Via Marconi 3 – 41048 VIGNOLA	Centro Antiviolenza
Castelnuovo Rangone	Piazza Turati 6/A 41051 CASTELNUOVO RANGONE	Ufficio scuola – Sportello sociale
Castelnuovo Rangone	Piazza Turati 10/A 41051 CASTELNUOVO RANGONE	Uffici comunali
Castelnuovo Rangone	Via Zenzalose n° 33/a MONTALE	Biblioteca di Montale
Castelnuovo Rangone	Via Menotti, 2 CASTELNUOVO RANGONE	Biblioteca comunale
Castelvetro di Modena	Via Costituzione 23 – 41014 CASTELVETRO DI MODENA	Centro giovani
Castelvetro di Modena	Via B. Cavedoni 14 – 41014 CASTELVETRO DI MODENA	Biblioteca
Castelvetro di Modena	Via Destro Guerro 32 – 41014 CASTELVETRO DI MODENA	Polizia Municipale – Magazzino comunale
Marano sul Panaro	Via Roma 21 – 41054 MARANO SUL PANARO	Ufficio cultura - Biblioteca
Marano sul Panaro	Via Gramsci, 80 Marano s/p	Centro Giovani Space Jam
Savignano sul Panaro	Via Borsellino 1 - 41056 SAVIGNANO SUL PANARO	Biblioteca
Savignano sul Panaro	Piazza Falcone 3 - 41056 SAVIGNANO SUL PANARO	Polizia Locale
Savignano sul Panaro	Via Emilia Romagna 721 - 41056	Centro giovani

	SAVIGNANO SUL PANARO	
Spilamberto	via Ponte Marianna n. 35 – 41057 SPILAMBERTO	Centro giovani
Spilamberto	Via Viale Rimembranze, 19 – 41057 SPILAMBERTO	Spazio Eventi famigli
Spilamberto	Via Roncati, 32 – 41057 SPILAMBERTO	Polizia Locale – Sportello sociale

### 3 - OGGETTO, DURATA E VALORE DELL'APPALTO – MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

---

#### 3.1 OGGETTO DELL'APPALTO

---

La presente procedura di gara ha per oggetto il servizio di GESTIONE E MANUTENZIONE INFORMATICA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (IMAC - HELP DESK DI PRIMO LIVELLO), più dettagliatamente descritte in seguito

#### 3.2 DURATA E VALORE DELL'APPALTO

---

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o, in pendenza della stipulazione, dal verbale di avvio dell'esecuzione del contratto sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione e dal legale rappresentante dell'operatore economico aggiudicatario.

L'importo complessivo stimato dell'appalto ammonta a € **90.000,00** (euro novantasettemilacinquecento) IVA esclusa, interamente soggetti a ribasso, in quanto nell'esecuzione del servizio non ricorrono oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze, suddivisi in due lotti:

LOTTO 1 MONTAGNA - CIG ..... – IMPORTO A BASE D'ASTA € 30.000,00 (IVA esclusa)

LOTTO 2 PIANURA - CIG ..... – IMPORTO A BASE D'ASTA € 60.000,00 (IVA esclusa)

### 3.3 OPZIONI E RINNOVI

---

#### LOTTO 1 - MONTAGNA

L'Amministrazione Contraente si riserva la **facoltà di rinnovare** il contratto relativo al presente lotto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad ulteriori 36 mesi, per un importo complessivo di € 30.000,00 (euro trentamila), IVA esclusa. L'Amministrazione Contraente esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1 - letto. a) del Codice, nel caso di eventuale **aumento delle prestazioni** oggetto dell'appalto fino a concorrenza del quinto dell'importo di contratto (importo stimato 6.000,00 €).

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 Codice (cd. **proroga tecnica**) e comunque per un periodo non superiore a 180 gg. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni (importo stimato **5.000,00 €**).

Ai fini dell'art. 35, comma 4, del Codice, il valore massimo stimato per il LOTTO 1, è pari ad **€ 71.000** (settantunomila) al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, di cui euro zero per oneri per la sicurezza.

#### LOTTO 2 - PIANURA

L'Amministrazione Contraente si riserva la **facoltà di rinnovare** il contratto relativo al presente lotto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad ulteriori 36 mesi, per un importo complessivo di € 60.000,00 (euro sessantamila), IVA esclusa. L'Amministrazione Contraente esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1 - letto. a) del Codice, nel caso di eventuale **aumento delle prestazioni** oggetto dell'appalto fino a concorrenza del quinto dell'importo di contratto (importo stimato **€ 12.000,00**).

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 Codice (cd. **proroga tecnica**) e comunque per un periodo non superiore a 180 gg. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni (importo stimato **10.000 €**).

Ai fini dell'art. 35, comma 4, del Codice, il valore massimo stimato per il LOTTO 2, è pari ad **€ 142.000** (centoquarantaduemila) al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, di cui euro zero per oneri per la sicurezza

### 3.4 MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

---

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice, secondo quanto riportato nell'**Allegato A**.

## 4 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO RICHIESTO

---

L'affidamento comporta, **con riferimento a ciascun lotto**, lo svolgimento di **servizi IMAC** (Install, Move, Add, Change) definito come segue:

### **Install - Installazione di nuova Postazione di lavoro**

L'Appaltatore dovrà provvedere all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- collegamento a periferiche (multifunzione di rete, stampanti locali, lettori smart card ..);
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP concordati con il servizio CED;
- ripristino, secondo le procedure concordate il servizio CED, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e consegna in luogo concordato con il servizio CED.

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:



- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- “bonifica del sito”: raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;

#### **Move - Movimentazione di una Postazione di lavoro**

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'Amministrazione;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Il servizio comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse, il tempo impiegato nel trasporto verrà conteggiato come attività svolta.

#### **Add - Aggiunta ad una Postazione di lavoro**

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione.

L'attività, in entrambi i casi prevede la verifica l'esecuzione del funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dall'Amministrazione.

#### **Change - Modifiche ad una Postazione di lavoro**

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network

e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;

- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo (es.: passaggio da Windows 7 a Windows 10).

L'affidamento oltre a quanto sopra indicato comporta, **con riferimento a ciascun lotto**, anche un generico **servizio di Manutenzione** che include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti a qualsiasi causa imputabili, sia segnalati dall'utente, sia rilevati dal sistema di gestione, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi nella risoluzione della causa del guasto tramite:

- intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
- diagnosi relativa al malfunzionamento segnalato
- sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati.

## 5 - MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

---

L'Appaltatore/i dovrà/anno mettere a disposizione degli enti dell'Unione Terre di Castelli, quale servizio parte integrante del presente appalto, un sistema di ticketing attraverso il quale gli utenti potranno inviare le richieste di intervento e seguire lo stato della propria richiesta; il sistema dovrà essere di tipo web, di semplice utilizzo e sicuro per quanto riguarda i dati in esso contenuti; il sistema dovrà prevedere la possibilità di redazione di un sintetico report per ogni intervento allo scopo di valutarne l'efficacia, oltre alla possibilità di filtrare le richieste di intervento per utente, per Ente e per territorio allo scopo di organizzare al meglio gli interventi.

La richiesta di intervento verrà presa in carico dal servizio Sistemi informativi dell'Unione Terre di Castelli che provvederà a valutarne l'urgenza con gli utenti ed avrà cura di accorpate ed ottimizzare gli interventi o i gruppi di interventi che avranno una durata minima di due ore (1 intervento o gruppo di interventi = 2 ore di lavoro), ed assegnata al personale della ditta aggiudicataria per la programmazione degli interventi.

La ditta aggiudicataria, se richiesto, dovrà essere in loco entro le 8 ore lavorative successive alla chiamata che avverrà tramite e-mail o per via telefonica; dovrà essere possibile svolgere fino a due interventi contemporanei in sedi diverse, anche di Enti diversi, quindi vanno garantiti almeno 2 interventi nella stessa fascia di orario.

Per ogni pacchetto di interventi (1 pacchetto = 2 ore) dovrà essere redatto sulla piattaforma di ticketing, un rapporto di intervento entro 24 ore dalla prestazione; il servizio CED provvederà alla convalida della prestazione effettuata ed alla successiva liquidazione mensile dei pacchetti di intervento approvati.

Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio che si potranno rendere necessari saranno forniti dal servizio CED, in caso la parte non fosse disponibile presso il magazzino CED, il tecnico dovrà fornire le caratteristiche esatte della parte mancante indicandola in maniera dettagliata nel rapporto di intervento. Non è prevista fornitura di componenti da parte dei tecnici.

L'Appaltatore dovrà garantire per il servizio almeno:

- con riferimento al LOTTO 1: n. 2 figure professionali intercambiabili, dirette da un coordinatore, cui il personale tecnico della Struttura Sistemi informativi rivolgerà le richieste di intervento: i tecnici e il coordinatore dovranno essere dotati di adeguata professionalità e di mezzo con il quale raggiungere le sedi di intervento. La figura del coordinatore può essere ricoperta da uno delle due figure professionali operative.
- con riferimento al LOTTO 2: n. 2 figure professionali intercambiabili, dirette da un coordinatore, cui il personale tecnico della Struttura Sistemi informativi rivolgerà le richieste di intervento: i tecnici e il coordinatore dovranno essere dotati di adeguata professionalità e di mezzo con il quale raggiungere le sedi di intervento. La figura del coordinatore può essere ricoperta da uno delle due figure professionali operative

La tariffa oraria offerta in sede di gara si intende comprensiva di ogni onere dovuto per l'attività di assistenza e manutenzione: non sono previsti rimborsi spese, rimborso chilometrico, diritti di chiamata o simili.

Sono a carico dell'aggiudicataria tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale. L'aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, l'aggiudicataria 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.

L'aggiudicataria è tenuta ad utilizzare tutte le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati comunali effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione avvenga nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza.

I servizi sopra descritti dovranno essere svolti nelle sedi indicate, nelle seguenti fasce orarie, sempre e comunque previo accordo con il servizio sistemi informativi dell'Unione Terre di Castelli 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, 08.30 – 17.30 erogate in minimo di 1 pacchetto da 2 ore al giorno fino a 8 pacchetti al giorno

## 6 - REQUISITI DI COMPETENZA PROFESSIONALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

---

I servizi richiesti dovranno essere erogati da figure professionali ICT di seconda generazione (UNI 11621-2) classificabili come TECHNICAL SPECIALIST, così come definito dalle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione MANUALE OPERATIVO DIZIONARIO DEI PROFILI DI COMPETENZA PER LE PROFESSIONI ICT, reperibile al seguente link:

[https://lg-competenzedigitali.readthedocs.io/it/stable/doc/competenze\\_specialistiche/lg-competenze/lineeguida-competenze.html](https://lg-competenzedigitali.readthedocs.io/it/stable/doc/competenze_specialistiche/lg-competenze/lineeguida-competenze.html)

## 7 - GARANZIE-ASSICURAZIONI

---

L'Appaltatore, a garanzia degli oneri per il mancato o inesatto adempimento del contratto, è obbligato a costituire una **garanzia definitiva** del 10% dell'importo contrattuale, aumentato nei casi e con le modalità ex art. 103, co. 1, D.Lgs. 50/16 e nelle forme e modalità di cui all'art. 93 c. 2 e 3 del medesimo Decreto.

### **Tale garanzia dovrà prevedere espressamente:**

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ex art. 1944 c.c.;
- la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta della stazione appaltante;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile.

La garanzia definitiva garantisce l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione o, comunque, decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni risultante dal relativo certificato.

Detta garanzia può essere costituita da fidejussione bancaria o assicurativa rilasciata da Istituti autorizzati in base alle norme vigenti, completa di firma autenticata del fidejussore o del soggetto in possesso dei poteri del fidejussore, intestata, quale Ente garantito, all'amministrazione Appaltante.

L'aggiudicatario risponderà direttamente e indirettamente di ogni danno che in relazione al servizio appaltato, potrà derivare all'Unione Terre di Castelli ed Enti aderenti, nonché a terzi in genere nel corso dello svolgimento dell'attività e imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

L'aggiudicatario è tenuto a dimostrare di aver stipulato con primario Assicuratore, entro la data di perfezionamento del contratto, e per tutta la durata del medesimo, compresi suoi eventuali rinnovi e/o proroghe, idonee **coperture assicurative** contro i rischi di:

**Responsabilità Civile verso Terzi e verso Prestatori d'opera (RCT/O):** per danni arrecati a terzi (tra cui l'Unione Terre di Castelli ed Enti aderenti) e per infortuni sofferti da prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta ed oggetto dell'appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

**Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a:**

- RCT Euro 2.000.000,00 per sinistro, Euro 2.000.000,00 per persona, Euro 1.000.000,00 per danni a cose;
- RCO Euro 2.000.000,00 per sinistro e Euro 1.000.000,00 per persona.

La polizza dovrà inoltre prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- committenza di lavori e/o servizi in genere;
- danni a cose in consegna e/o custodia;
- danni a cose di terzi da incendio, esplosione o scoppio di beni dell'aggiudicatario o da esso detenuti;
- danni subiti da prestatori di lavoro (dipendenti e non), di cui l'aggiudicatario si avvalga, che partecipino alle attività oggetto dell'appalto;
- danni arrecati a terzi da prestatori di lavoro (dipendenti e non), di cui l'aggiudicatario si avvalga che partecipino all'attività oggetto dell'appalto;
- danni da interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;
- danno biologico;
- danni non rientranti nella disciplina "INAIL";
- Malattie professionali;

- Clausola di "Buona Fede INAIL".

L'operatività o meno della/e copertura/e assicurativa/e predetta/e e/o l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione sull'assicuratore prescelto dall'aggiudicatario, non esonerano il medesimo dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalla/e suddetta/e copertura/e assicurativa/e, avendo essa/e solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Prima dell'avvio del servizio e ad ogni scadenza anniversaria della/e polizza/e sopra richiamata/e è fatto obbligo all'aggiudicatario di produrre all'Unione Terre di Castelli idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente appalto, compresi suoi eventuali rinnovi e/o proroghe.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione al servizio svolto o a cause ad esso connesse derivassero a Terzi in genere, compresi l'Unione Terre di Castelli ed Enti aderenti, si intenderà senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'aggiudicatario.

L'Unione Terre di Castelli ed Enti aderenti sono esonerati da ogni responsabilità per danni, infortunio o altro che dovesse occorrere al personale impegnato nel servizio, convenendosi a tale riguardo che qualunque onere è da intendersi già compreso o compensato nell'offerta formulata.

L'Appaltatore si obbliga a sollevare l'Unione Terre di Castelli Enti aderenti da qualunque pretesa, azione o molestia che possa derivare da terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa dell'assolvimento dei medesimi.

Le spese sostenute a tal titolo dall'Unione saranno rimborsate dallo stesso Appaltatore.

L'Appaltatore è sempre responsabile, sia verso l'Unione, compresi Enti aderenti e convenzionati sia verso terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Esso è pure responsabile dell'operato e dei dipendenti o degli eventuali danni che dal personale potessero derivare all'Unione Terre di Castelli compresi Enti aderenti o a terzi in genere.

## 8 - INADEMPIENZE-PENALI

---

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, il Direttore dell'esecuzione invierà comunicazione scritta (tramite posta elettronica certificata con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, l'aggiudicatario dovrà comunicare le proprie deduzioni al committente nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa. Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dal committente, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, il committente imporrà una penale, con le modalità sotto indicate.

L'aggiudicatario dovrà scrupolosamente osservare nell'esecuzione dell'appalto tutte le disposizioni riportate nel presente capitolato; in caso contrario sarà applicata la corrispondente penale per ognuna delle seguenti voci contestate:

<b>Infrazione</b>	<b>Penale</b>
In caso di ritardi sulla richiesta di intervento per la manutenzione di blocchi o inaccessibilità dell'intero applicativo o di singole funzionalità, con ripristino urgente della funzionalità del sistema (evento critico)	€ 300,00/giorno di ritardo fatto salvo il risarcimento del maggior danno
Qualora si verificano gravi inadempienze, che non vengano sanate entro 10 giorni lavorativi dalla contestazione, quali difformità di gestione rispetto alla normativa in vigore o mancato adeguamento alle novità normative	€ 200,00-250,00 / inadempimento contestato
Qualora si verificano ritardi nell'installazione, aggiornamento e/o manutenzione del software in relazione ad intervenute modifiche normative, per causa dei quali gli Enti non abbiano la possibilità di rispettare scadenze di legge	€ 150,00-200,00 / inadempimento contestato
In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi relativamente a ritardi nell'assistenza prestata tramite call center telefonico, posta elettronica o portale per la gestione del ticketing	€ 50,00 / singola richiesta evasa in ritardo
Per ogni non conformità del prodotto alla normativa vigente qualora tale difformità non venga sanata entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione	€ 50,00 - € 1.000,00  in base alla gravità della contestazione e al danno cagionato all'Ente

L'importo complessivo delle penali irrogate non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale; qualora le inadempienze siano tali da comportare l'applicazione di penali il cui importo anche complessivo sia superiore alla predetta percentuale trova applicazione quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Il pagamento della penale non solleva l'impresa da ogni onere, obbligo e qualsivoglia responsabilità conseguente l'inadempienza rilevata.

L'Amministrazione procederà rivalendosi sull'incameramento della garanzia definitiva, fatto salvo il pieno risarcimento dei danni subiti.

In caso di mancata sostituzione e/o adeguamento del prodotto rispetto all'esito del collaudo, previa contestazione e diffida ad adempiere entro i successivi 15 giorni, l'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto senza che l'appaltatore possa accampare alcun diritto

In caso di difformità, sia che vengano accertate d'ufficio, sia che risultino da apposita segnalazione dai Comuni o da altri Enti, l'Unione si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

Qualora l'Appaltatore non effettuasse il servizio o lo ritardasse in modo pregiudizievole, l'Unione si riserva la facoltà di provvedere altrove, anche ad un compenso superiore a quello contrattuale, con tutte le spese e danni a carico dell'Appaltatore medesimo.

L'applicazione delle penali deve essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Appaltatore ha la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla notifica in via amministrativa della contestazione.

Qualora non giunga il suddetto riscontro e/o qualora il DEC non dovesse ritenere valide le giustificazioni adotte dall'Esecutore, il RUP applicherà la penale corrispondente

Sono considerate inoltre gravi inadempienze anche tutti i disservizi che ledono l'immagine dell'Ente.

In tal caso il Committente potrà far intervenire altre ditte, o personale proprio, per completare l'intervento o parte di esso non eseguito, addebitando le spese all'Aggiudicatario, con riserva di procedere giudizialmente per il risarcimento dei danni.

Le penali potranno essere applicate con riferimento ad ogni singola contestazione

L'applicazione delle penali sopra indicate è indipendente dalle applicazioni delle altre sanzioni previste dal Codice Civile e dal presente capitolato per le eventuali violazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, essendo così fatta salva ogni azione civile volta ad ottenere risarcimento (in via contrattuale od extracontrattuale) e/o risolvere il contratto.

In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse, il committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia prestata.



## 9 - RISOLUZIONE

---

La risoluzione del contratto trova applicazione dopo la formale messa in mora dell'appaltatore con assegnazione di un termine per compiere le prestazioni contestate e in contraddittorio con il medesimo appaltatore.

Sono dovuti dall'Appaltatore i danni subiti dalla Stazione appaltante in seguito alla risoluzione del contratto, comprese le eventuali maggiori spese connesse al completamento dell'appalto affidato a terzi. Per il risarcimento di tali danni la Stazione appaltante può trattenere qualunque somma maturata a credito dell'appaltatore in ragione delle prestazioni eseguite nonché rivalersi sulla garanzia fideiussoria.

**Costituiscono causa di risoluzione del contratto** oltre a quelle indicate all'art. 108 D.Lgs 50/2016 i seguenti casi:

- a. inadempimento alle disposizioni del DEC riguardo ai tempi di esecuzione o quando risulti accertato il mancato rispetto delle disposizioni o diffide nei termini imposti dagli stessi provvedimenti;
- b. manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione della prestazione;
- c. frode o grave negligenza nell'esecuzione del contratto;
- d. sospensione della prestazione da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo;
- e. gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'Appaltatore, anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- f. inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
- g. qualora venissero irrogate sanzioni interdittive o misure cautelari che impediscano all'Appaltatore di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
- h. subappalto o cessione anche parziale del contratto non autorizzato in violazione della normativa specifica in materia;
- i. non rispondenza dei prodotti/prestazioni forniti in relazione alle specifiche contrattualmente previste;
- j. mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 o alle disposizioni eventualmente impartite dal DEC o dal RUP;
- k. violazione delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- l. mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa.

L'eventuale ritardo imputabile all'appaltatore nel rispetto dei termini per l'ultimazione delle prestazioni oggetto dell'appalto superiore a 15 (QUINDICI) giorni consecutivi produce la risoluzione del contratto, a

discrezione della Stazione appaltante e senza obbligo di ulteriore motivazione, ai sensi dell'articolo 108 del D.lgs. 50/2016.

Oltre a quanto previsto all'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, l'Unione potrà comunque risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta all'Appaltatore, da inviarsi mediante PEC.

In tutti i casi di risoluzione l'Unione ha diritto di escutere la garanzia definitiva nonché di procedere nei confronti dell'appaltatore per il risarcimento del danno.

Nei casi di risoluzione del contratto o di esecuzione di ufficio, la comunicazione della decisione assunta dal RUP è fatta all'Appaltatore nella forma dell'ordine di servizio o di diffida ad adempiere trasmessi mediante posta elettronica certificata, con la contestuale indicazione della data alla quale avrà luogo l'accertamento dello stato di consistenza delle prestazioni eseguite.

L'Amministrazione, a seguito della risoluzione del contratto, si rivolgerà ad altra impresa per l'affidamento dell'appalto con addebito dei maggiori oneri e degli eventuali danni subiti dall'Amministrazione a carico dell'Appaltatore.

## 10 - RECESSO

---

L'Unione, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016, ha diritto di recedere dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 20 giorni solari, da comunicare all'Appaltatore con PEC nei seguenti casi:

- giusta causa;
- reiterati inadempimenti dell'Appaltatore, anche se non gravi;

S'intende per "giusta causa", a titolo esemplificativo e non esaustivo e potrà dare luogo al recesso da parte dell'Unione:

- qualora sia stata depositato contro l'Appaltatore 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 dell'Appaltatore;

- qualora l'Appaltatore perda i requisiti minimi per la partecipazione alla gara attraverso la quale si è individuato l'Appaltatore;
- qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Appaltatore 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.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danni all'Unione.

In caso di recesso l'Appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché eseguite correttamente e a regola d'arte secondo le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del Codice Civile.

## 11 - SUBAPPALTO

---

E' ammesso il subappalto a patto che il subappaltatore abbia tutti i requisiti previsti per la partecipazione alla presente gara e le figure professionali utilizzate dal subappaltatore possiedano tutti i requisiti tecnici e professionali riportati al paragrafo 6.

## 12 - PAGAMENTI

---

Il pagamento del corrispettivo, verrà calcolato mensilmente sulla base dei pacchetti validati come definiti al paragrafo 5, ed avverrà secondo le seguenti modalità:

- fatturazione mensile a consuntivo in conformità alla tariffa oraria esposta in sede di gara e alle ore di lavoro risultanti dai rapporti tecnici di intervento (1 pacchetto = 2 ore di lavoro);
- pagamento fattura entro 30 giorni dal ricevimento; farà fede la data di arrivo al Protocollo dell'Ente, fatto salvo l'accertamento della regolarità contributiva e fiscale.

In caso di contestazioni il termine di pagamento si intenderà interrotto e decorrerà nuovamente a definizione intervenuta.

Tracciabilità dei pagamenti Ai sensi dell'art. 3 L. 136/2010 l'appaltatore assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla citata legge. Le transazioni relative al presente appalto dovranno transitare solo ed esclusivamente per mezzo di banche ovvero della società Poste italiane Spa.

Il contratto di appalto stipulato a seguito di affidamento del presente appalto potrà essere risolto in attuazione dell'art. 1456 c.c., laddove la stazione appaltante ritenga di avvalersi della clausola risolutiva espressa, allorquando le transazioni oggetto del contratto vengano effettuate senza l'utilizzo di banche o della società Poste italiane Spa. In attuazione degli obblighi previsti dalla L. 136/2010 inoltre l'appaltatore dichiarerà, in sede contrattuale, che in ogni contratto di subappalto o subcontratto inerente il rapporto negoziale in oggetto conterrà, a pena di nullità, una espressa clausola di rispetto circa gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

In attuazione degli obblighi previsti dalla L. 136/2010 l'appaltatore dichiara inoltre che ogni contratto di subappalto o subcontratto inerente il presente appalto conterrà, a pena di nullità, una espressa clausola di rispetto circa gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.

#### **Ritenute e Svincolo**

Ai sensi dell'art. 30 comma 5bis del D.Lgs. 50/2016 sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una **ritenuta dello 0,50%** (zero virgola cinquanta per cento).

Le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione del conto finale, dopo l'approvazione da parte della Stazione appaltante del certificato di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

#### **Certificato di Regolare Esecuzione**

Il DEC provvederà all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione/certificato regolare esecuzione.

Il CRE sarà emesso non oltre i 30 (trenta) giorni dalla ultimazione delle prestazioni.

#### **Risarcimento danni**

L'Unione Terre di Castelli avrà diritto al risarcimento danni che eventualmente dovesse subire per cause imputabili a negligenze, errori professionali, omissioni del prestatore d'opera.

## **13 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI**

---

Con riferimento a ciascun lotto, l'Appaltatore, entro i termini indicati dall'Amministrazione, dovrà:

- produrre una dichiarazione ai sensi dell'art. 53 comma 16-ter D.Lgs 165/2001 in tema di "incompatibilità ex dipendenti comunali" nonché di accettazione delle norme del Codice di

comportamento dei dipendenti pubblici che verrà consegnato prima della sottoscrizione del contratto;

- costituire la garanzia definitiva di cui al precedente art. 7 e produrre idonee coperture assicurative;
- produrre elenco nominativo delle figure professionali coinvolte nell'esecuzione dell'appalto;
- stipulare il contratto.

Sono a carico esclusivo dell'Appaltatore tutti gli oneri inerenti e conseguenti alla stipulazione e registrazione del contratto di appalto, compresi quelli tributari.

Sono a carico dell'appaltatore senza diritto di rivalsa:

- le spese contrattuali;
- le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche occorrenti per l'esecuzione dei Servizi oggetto dell'appalto;
- le spese, le imposte, i diritti di segreteria, le spese di registrazione del contratto, nessuna esclusa.

Sono altresì a carico dell'Appaltatore tutte le spese, anche di bollo, per gli atti occorrenti alla gestione dell'appalto dalla consegna alla data di emissione del certificato di collaudo/regolare esecuzione. A carico dell'appaltatore restano inoltre le imposte e gli altri oneri, che, direttamente o indirettamente gravano sui servizi e sulle forniture oggetto dell'appalto.

Il presente appalto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto regolata dalla legge; tutti gli importi citati nel presente capitolato si intendono I.V.A. esclusa.

A carico esclusivo dell'Appaltatore restano, altresì, le imposte e in genere qualsiasi onere, che, direttamente o indirettamente, nel presente o nel futuro, abbia a gravare sulle forniture e opere oggetto dell'appalto, che contrattualmente risultavano a suo carico, anche qualora la tassa, l'imposta o l'onere qualsiasi risulti intestato a nome dell'Appaltante.

E' vietato all'appaltatore cedere o subappaltare in tutto o in parte il contratto senza il consenso scritto dell'Amministrazione Comunale.

La cessione e il sub-appalto non autorizzati possono costituire motivo di risoluzione del contratto e fanno sorgere il diritto per l'Amministrazione comunale ad effettuare l'esecuzione in danno, con incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento di ogni conseguente danno.

## 14 - CODICE DI COMPORTAMENTO

---

L'Aggiudicatario è tenuto a recepire e a diffondere, ai soggetti che a qualsiasi titolo svolgono attività previste dalla procedura in oggetto, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. n. 62/2013)

e sua integrazione approvata dalla Giunta dell'Unione Terre di Castelli con deliberazione n. 13 del 23.01.2014, entrambi disponibili sul sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo:

[http://www.unione.terredicastelli.mo.it/amministrazione\\_trasparente/disposizioni\\_generali/atti\\_generali/index.htm](http://www.unione.terredicastelli.mo.it/amministrazione_trasparente/disposizioni_generali/atti_generali/index.htm)

Ogni violazione degli obblighi comportamentali in essi previsti comporterà, a seconda della fase procedimentale in essere al momento della violazione, la decadenza dall'aggiudicazione o la risoluzione del rapporto contrattuale.

## 15 - MODIFICHE E INTEGRAZIONI CONTRATTUALI

---

La Stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016, potrà apportare variazioni alle prestazioni oggetto del contratto, fino alla concorrenza di un quinto (quinto d'obbligo) del corrispettivo contrattuale di ciascun lotto, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario.

La Stazione Appaltante, fatti salvi i casi di cui sopra potrà richiedere all'appaltatore modifiche e variazioni in aumento/diminuzione delle prestazioni nei casi di cui al co. 1 dell'art. 106 D.Lgs. 50/2016.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si rendessero necessarie prestazioni non previste di cui al comma 2 dell'art. 106 del D.Lgs 50/2016, si procederà in contraddittorio con l'Appaltatore, alla determinazione dei nuovi prezzi da formalizzare con relativi verbali sottoscritti dalle parti e approvati dal Responsabile del Procedimento.

## 16 - PROTEZIONE DATI

---

L'Aggiudicatario si impegna a operare nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e ad adempiere agli obblighi imposti dal Regolamento Europeo n. 679/2016.

L'Aggiudicatario inoltre ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo.

In caso di subappalto, preventivamente autorizzato dall'Amministrazione, l'Aggiudicatario si impegna a farsi che la/e ditta/e subappaltatrice/i osservi/no a sua/loro volta le istruzioni generali per la parte di attività a loro affidata.

L'incarico/l'attività di cui al presente capitolato ricomprende il seguente trattamento:

**Dati personali relativo all'erogazione di servizi informatici**, pertanto l'aggiudicazione di tale incarico comporta la designazione quale responsabile esterno del suddetto trattamento (ALLEGATO B) e viene a far parte integrante il modulo di nomina di Responsabile esterno che il titolare della ditta aggiudicataria dovrà sottoscrivere ad aggiudicazione avvenuta.

## 17 - CONTROVERSIE

---

Ove non si proceda all'accordo bonario ai sensi dell'articolo 205 D.lgs. 50/2016 e l'appaltatore confermi le riserve, la definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Modena. È tassativamente esclusa la competenza arbitrale.

Nelle more della risoluzione delle controversie l'appaltatore non può comunque rallentare o sospendere il servizio, né rifiutarsi di eseguire gli ordini impartiti dalla Stazione appaltante

## 18 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE

---

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dagli articoli 110 del D.lgs. 50/2016.

## 19 - NORME DI RINVIO

---

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato e/o negli atti di gara, si fa es0presso riferimento alla normativa vigente in materia e al codice civile.

- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 Codice dell'amministrazione digitale
- Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 Attuazione delle Direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture
- Agenzia per l'Italia Digitale, 31 maggio 2017 Piano triennale per l'informatica nella P.A.
- Agenzia per l'Italia Digitale, Circolare 6 dicembre 2013, n. 63
- Linee guida per la valutazione comparativa prevista dall'art. 68 del D.Lgs. n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale"

- Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni Release Finale del 27 luglio 2018
- Linee Guida per la qualità delle competenze digitali nelle professionalità ICT aggiornamento 2018



## ALLEGATO A – MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, attraverso la valutazione di idonea documentazione illustrativa dei servizi e

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	punteggio massimo
Offerta tecnica	60 (sessanta)
Offerta economica	40 (quaranta)
totale	100

### OFFERTA QUALITATIVA: MAX PUNTI 70

La Commissione esprimerà la propria valutazione ed attribuirà i conseguenti punteggi alle proposte, ritenute qualificanti, esposte attraverso la documentazione illustrativa e il test dimostrativo.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
1	Valutazione tecnico-operativa del sistema di ticketing da mettere a disposizione dell'Ente	25	1.1	Valutazione relativa alla documentazione	3	/	/
			1.2	Facilità d'uso dell'interfaccia per l'utente	10	/	/

	appaltante			finale			
			1.3	possibilità ad effettuare ricerche, oltre a quelle obbligatorie richieste e di estrapolazione report statistici	7	/	/
			1.4	possibilità di assegnare differenti priorità agli interventi lato amministratore	5	/	/
2	Tempi di intervento inferiori ad 8 ore lavorative dalla chiamata	15	2.1	Attribuzione di 2 punti per ogni ora di anticipo sull'intervento fino ad una riduzione massima di 7 ore.	/	/	15
3	Disponibilità ad effettuare, senza costi aggiuntivi, interventi nella giornata del sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00	15	3.1	Espletamento del servizio in via ordinaria al sabato mattina, alle medesime condizioni e modalità della restante attività ordinaria infrasettimanale.	9	/	/
			3.2	Garanzia di un servizio di reperibilità e di espletamento del solo servizio di pronto intervento in caso di urgenze valutate dai Servizi Informativi dell'Unione.	6		
4	Esperienza in servizi analoghi	5	4.1	Si procederà ad attribuire, fino alla concorrenza massima di 5 punti, il seguente punteggio:  - per ogni servizio analogo reso presso un singolo Comune n. 1 punto  - per ogni servizio analogo reso presso un'Unione di Comuni n. 2 punti	/	/	5
	Totale	60			40		20

**Soglia di sbarramento al punteggio tecnico.** Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a **25/60**. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia

#### **METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA**

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un **punteggio discrezionale** nella colonna "D" della tabella (4.1, 4.2, 4.3, 4.4), è attribuito un coefficiente sulla base dell'attribuzione discrezionale di un

coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario. I valori del coefficiente sono così stabiliti:

Ottimo = 1

Buono = 0,8

Adeguito = 0,6

Insufficiente=0,2

Per l'attribuzione del punteggio discrezionale la commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo.

In riferimento al **punteggio quantitativo** identificato dalla colonna "Q" il relativo punteggio totale verrà ottenuto dalla somma dei singoli punteggi calcolati come specificato nella colonna sub-criteri di valutazione.

In riferimento al **punteggio tabellare** identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

## **METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA**

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula con interpolazione lineare:

$$C_i = R_a/R_{max}$$

dove:

$C_i$  = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

$R_a$  = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i-esimo;

$R_{max}$  = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

### METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo "aggregativo compensatore".

Il punteggio è dato dalla seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots + C_{ni} \times P_n$$

dove

$P_i$  = punteggio concorrente  $i$ ;

$C_{ai}$  = coefficiente criterio di valutazione  $a$ , del concorrente  $i$ ;

$C_{bi}$  = coefficiente criterio di valutazione  $b$ , del concorrente  $i$ ;

.....

$C_{ni}$  = coefficiente criterio di valutazione  $n$ , del concorrente  $i$ ;

$P_a$  = peso criterio di valutazione  $a$ ;

$P_b$  = peso criterio di valutazione  $b$ ;

.....

$P_n$  = peso criterio di valutazione  $n$ .

Al risultato della suddetta operazione verranno sommati i punteggi tabellari, già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato (I riparametrazione). La c.d. "riparametrazione" si applica ai criteri di natura qualitativa nonché a quei criteri di natura quantitativa, la cui formula non consenta la distribuzione del punteggio massimo. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene nuovamente riparametrato (II riparametrazione).

