



Comune di Tradate
Provincia di Varese

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO PER
24 MESI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO E
CONDUZIONE DEL SERVIZIO INFORMATICO INTERNO
DELL'ENTE (PERIODO 01.11.2024 – 31.10.2026)**

CIG B2F6600CCA

Sommario

DEFINIZIONI.....	3
TITOLO I - PARTE GENERALE	4
ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO	4
ART. 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO.....	4
ART. 3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI OGGETTO DEL CONTRATTO	8
ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO	8
ART. 5 – VALORE DEL CONTRATTO	9
ART. 6 LOCALI E STRUMENTI A DISPOSIZIONE	10
ART. 7 PERSONALE ADDETTO	11
ART. 11 REFERENTE DEL SERVIZIO.....	13
ART. 12 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E INDICATORI DI QUALITÀ.....	13
ART. 13 CONTROLLI E VERIFICHE	16
ART. 14 PENALITÀ.....	17
ART. 15 FATTURAZIONE E PAGAMENTI	17
ART. 16 REVISIONE PREZZI	18
ART. 17 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	18
ART. 18 ADEMPIMENTI IN CASO DI SCIOPERO.....	18
ART. 19 DANNI A PERSONE E COSE E POLIZZA ASSICURATIVA	18
ART. 20 SUBAPPALTO.....	19
ART. 21 CLAUSOLA SOCIALE.....	19
ART. 22 STIPULA DEL CONTRATTO E GARANZIA DEFINITIVA.....	19
ART. 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	20
ART. 24 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PRIVACY.....	21
Art. 25 Informativa ai sensi del regolamento UE 2016/679 (GDPR)	21
ART. 25 CONTROVERSIE.....	22
ART. 26 RINVIO AD ALTRE NORME	22

DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato Speciale d'Appalto sono assunte le seguenti definizioni:

- a) **Appalto**: affidamento dell'esecuzione del servizio di supporto tecnico e conduzione del Sistema Informatico interno del Comune di Tradate;
- b) **Comune/A.C. (Amministrazione Comunale)**: il Comune di Tradate, con sede in piazza Mazzini, 6, 21049 Tradate (VA)
- c) **Appaltatore/I.A. (impresa appaltatrice)**: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 65 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato il contratto;
- d) **Codice dei contratti**: il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. e relativi allegati
- e) **RUP**: Responsabile Unico di Progetto nominato dal Comune di Tradate ai sensi dell'art. 15 e all'Allegato I.2 del D.Lgs. 36/2023 ;
- f) **DEC**: direttore dell'esecuzione del contratto, progetto nominato dal Comune di Tradate ai sensi dell'articolo 114-del D.Lgs. 36/2023 e dell'art. 8 c. 4 dell'all. I.2 del D.Lgs. 36/2023
- g) **DO**: direttore operativo, eventualmente nominato al Comune di Tradate ai sensi dell'art. 15 c. 7 del D. Lgs. 36/2023
- h) **DURC**: il Documento unico di regolarità contributiva di cui agli artt. 94 e 95 del Codice dei contratti;
- i) **CCT**: Collegio Consuntivo Tecnico, eventualmente costituito nei modi e nei casi di cui all'art. 215 e all'allegato V.2 del D.Lgs. 36/2023
- j) **OEA**: Operatore Economico Aggiudicatario

TITOLO I - PARTE GENERALE

ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente capitolato ha ad oggetto l’individuazione di un operatore economico che abbia i requisiti tecnici professionali idonei per eseguire la prestazione del servizio di supporto tecnico e conduzione del Sistema Informatico interno dell’Ente, mediante personale in presenza almeno per tre unità settimanali e anche con disponibilità di assistenza da remoto in caso di necessità.

A tal fine l’operatore economico dovrà mettere a disposizione proprio personale qualificato in grado di adempiere i compiti assegnati in piena autonomia, poiché il Comune di Tradate – Stazione appaltante – attualmente non dispone di proprio personale tecnico dipendente qualificato allo scopo e che possa essere di supporto.

Ai sensi dell’art. 41 c. 12 del D.Lsg. 36/2023, il servizio oggetto del presente appalto è dettagliatamente descritto nel presente Capitolato speciale d’appalto nei suoi e relativi allegati:

- Allegato 1) Relazione ed elenco infrastrutture
- Allegato 2) elenco personale uscente

Pertanto l’appaltatore nell’esecuzione del servizio dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni presenti nel presente capitolato e nei relativi allegati, nello schema di contratto, nel rispetto di tutto quanto indicato nella documentazione di progetto sopra richiamata.

L’appaltatore è inoltre assoggettato alle disposizioni previste in regolamenti, leggi, contratti disciplinanti il rapporto di lavoro e la sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché quelli riguardanti la tutela dei dati sensibili.

Il CPV del presente appalto è: 72600000-6 Servizi di consulenza e assistenza informatica

L’affidamento in oggetto non è soggetto ai CAM – Criteri Ambientali Minimi

ART. 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Fornitore dovrà organizzare, gestire e condurre un servizio di gestione della struttura informatiche dell’Ente.

Ai fini dello svolgimento delle attività di cui sotto, si rimanda all’allegato A) Relazione tecnica per maggior dettaglio dell’attuale infrastruttura dell’Ente

Tale tipologia di servizio di gestione può essere così di seguito dettagliata in vari aspetti:

A) SERVIZI TECNICI

- **Gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL).** Gestire, organizzare e mantenere un servizio completo di gestione del ciclo di vita delle postazioni di lavoro dell’Ente. Per ciclo di vita di una postazione s’intende l’insieme delle operazioni che accompagnano una postazione di lavoro dalla sua iniziale installazione alla dismissione.
 - Installazione, configurazione e aggiornamento degli applicativi standard di mercato (MS Office, Open Office, Acrobat ecc.)
 - Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici per gli enti locali e dei relativi database (SQL Microsoft, MySQL, SQL Anywhere ecc.)
 - Supporto all’installazione degli eventuali applicativi gratuiti (Riuso, ecc) che l’Amministrazione decida di implementare

- Analisi ed individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico);
- Gestione complessiva del ricorso ai produttori dell'hardware, in caso di beni ancora coperti da Garanzia;

In caso di installazione di nuove periferiche, il personale tecnico della Ditta Aggiudicatrice dovrà fornire una breve illustrazione delle funzioni base qualora l'utilizzatore lo richiedesse. In caso di installazione di periferiche hardware che necessitano per il loro funzionamento dell'utilizzo di software specifici non conosciuti dall'utilizzatore, il Fornitore dovrà provvedere a dare all'utente una breve spiegazione delle funzionalità base di tale prodotto, (ad esempio installazione di uno scanner, lettore di firma digitale, stampante multifunzione).

- **Gestione dei Server e degli apparati.** Il servizio è relativo agli Apparati ed ai Server presenti presso l'ente, comprende la gestione e configurazione dell'hardware e del software di base su di essi installati (Windows Server, IIS, VMWare, Veeam B&R, ecc.)
Il Fornitore riceverà, all'atto della presa in carico del servizio, l'inventario di tutto il parco server e storage (di ogni genere e tipo) dell'Ente, facendosi carico di tutte le operazioni di gestione Software/Hardware. Il fornitore dovrà inoltre garantire (e nel caso modificare all'occasione) una corretta schedulazione dei processi di backup dei dati dell'Ente, presenti nei server coperti dal presente contratto, con l'attuale infrastruttura informatica esistente.
- **Condizione del Servizio Informatico.** Le attività specialistiche del servizio dovranno comprendere:
 - Dialogo con i tutti i Responsabili di Settore del Comune di Tradate per problematiche dell'infrastruttura informatica dell'Ente
 - Confronto con i fornitori per correzione errori/problemi o per evoluzioni migliorative di utilizzo degli apparati e dei software utilizzati dall'ente
 - Supporto al Referente Interno (Responsabile del Settore) nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati
 - Supporto progettuale ed operativo nelle diverse attività degli uffici dell'Ente relative a tematiche informatiche
 - Supporto all'analisi della struttura informatica stessa al fine di consentire all'Ente di redigere, attuare e mantenere procedure operative finalizzate alla Continuità Operativa e al Disaster Recovery
 - Confronto con l'Amministrazione Comunale per le attività di gestione e supporto per l'evoluzione del sistema informatico;
 - Supporto ai Responsabili di Settore e al Segretario Generale per la partecipazioni ai bandi PNRR e PNC;
 - Supporto all'Ufficio Stato Civile nel raggiungimento dell'obiettivo del passaggio ANSC
 - Affiancamento al Referente Interno (Responsabile del Settore) per la progettazione e la riorganizzazione dell'impianto WiFi della sede centrale e della Biblioteca

B) ORARI E MODALITA'

Le modalità di supporto tecnico e conduzione del servizio informatico richieste, devono essere così effettuate:

- Supporto tecnico on-site, presenza in loco di personale tecnico informatico (operatore junior) con adeguata esperienza, per le attività richieste sul Sistema Informatico, attraverso 1 intervento/settimana di n. 8 ore. Per un totale di **n.832 ore** per la durata dell'appalto (24 mesi)
- Supporto tecnico e Conduzione Servizio Informatico on-site, figura di coordinatore e conduttore di servizi informatici (operatore senior) con almeno 5 anni di esperienza nella gestione e assistenza di strutture IT della Pubblica Amministrazione, composto da 2 interventi/settimana di n. 4 ore. Per un totale di **n.832 ore** per la durata dell'appalto (24 mesi)
- Attività di Assistenza Remota in giorni feriali: disponibilità di helpdesk remoto per attività di assistenza tecnico/informatica su problematiche urgenti o bloccanti su Sistema Informatico dell'Ente (dalle 9.00 alle 13.00). Ipotizzato un impiego **n.624 ore** per la durata dell'appalto (24 mesi)
- Attività di Assistenza remota il sabato mattina (esclusi i sabati festivi): attività di helpdesk tecnico da remoto, specifico agli sportelli comunali aperti in fascia mattutina. Tale servizio sarà utilizzato in caso di gravi problemi sulle PdL dell'Ente, che possono minare la continuità dei servizi di sportello ai cittadini. Ipotizzato un impiego **n.104 ore** per la durata dell'appalto (24 mesi)

Il servizio di Supporto Tecnico on-site richiesto dovrà essere erogato nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, escluse le festività infrasettimanali. Si fa presente che l'assistenza on-site e quella da remoto sono di solito regolarmente richieste anche in tutto il mese di agosto, oltre che durante il periodo delle festività natalizie o pasquali.

La pianificazione dell'intervento di Gestione Servizio Informatico on-site potrà essere diversamente concordata con l'Ente in base a specifiche esigenze che si presenteranno nel corso del contratto. I giorni di presenza potranno quindi essere modificati secondo le necessità ed in base alle esigenze operative dell'Ente, previo accordo tra la Ditta Aggiudicatrice e il Referente Interno, fermo restando il monte ore settimanale di Supporto Tecnico On-site.

In caso di richiesta da parte della Committente di una presenza giornaliera superiore a quanto sopra indicato, le ore maggiormente svolte andranno ad erodere il monte orario complessivo contrattuale.

Inoltre, in particolari occasioni quali ad esempio le sedute del Consiglio Comunale e le operazioni di spoglio durante le consultazioni elettorali, il supporto tecnico on-site potrebbe essere richiesto dall'Ente anche in orari e giornate diverse da quelle abituali. In tal caso, proporzionalmente al personale impegnato e alle ore di lavoro effettivamente prestate, si procederà a una compensazione con le ore di presenza settimanale negli orari contrattuali.

In caso di malfunzionamenti tali da causare il "blocco" di alcune attività (a titolo di esempio non funzionamento della connessione internet, oppure non funzionamento dei server, ecc.) il personale tecnico dell'OEA dovrà essere in grado di raggiungere la sede centrale dell'Ente o la Biblioteca **entro 3 ore** dalla chiamata.

C) COMPITI E FUNZIONI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Svolgimento dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema, ossia gestione e manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione della basi di dati, i sistemi software complessi, le reti locali e gli apparati di sicurezza nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali. In particolare si evidenziano i seguenti compiti:

- assicurare la custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso nel Comune;
- predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;
- affiancare l'Ente nella scelta di un nuovo applicativo per la registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema: tale piattaforma deve avere registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente.

D) ASSISTENZA HARDWARE

- Manutenzione preventiva: l'insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti.
- Manutenzione correttiva: analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico).
- Gestione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche: installazione e/o sostituzione dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati, soluzioni a problematiche dell'utente relativamente a hardware o software, installazione nuove postazioni e gestione degli spostamenti;

E) ASSISTENZA SOFTWARE

- Installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all'ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato (MS Office, Open o Libre Office, Acrobat ecc.).
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici degli enti locali e dei relativi database
- Assistenza sui software applicativi degli uffici comunali sotto la guida delle hot – line delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;
- Aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso e del software antivirus;

- Aggiornamento dei sistemi operativi obsoleti.

F) ASSISTENZA SISTEMICA

- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti;
- Gestione e manutenzione sistemica dei server fisici e virtuali;
- Gestione e manutenzione sistemica di apparati di rete, firewall, router, access point, wi-fi ecc. con esclusione delle parti di ricambio;
- Gestione e manutenzione sistemica delle postazioni di lavoro e relative periferiche, con verifica e/o ottimizzazione delle prestazioni attraverso la corretta configurazione dei processi operativi e l'eliminazione di virus ed altri malware.

G) SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate;
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- Gestione delle attività di back up e ripristino dati; sono previste tutte le diverse tipologie di back up (disk image, full backup, backup differenziale, backup incrementale...);
- Mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche;
- Supporto al Referente Interno nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza;
- Confronto con il Referente Interno nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici;
- Supporto al Referente Interno e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale;
- Affiancamento al Referente Interno nella gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia;
- Supporto al Referente Interno nella stesura ed attuazione delle procedure operative finalizzate alla corretta gestione del sistema informativo nel rispetto della normativa vigente;
- Supporto al Referente Interno nel corretto e ottimale utilizzo della comunicazione via web, negli aspetti della sicurezza, della strumentazione e dell'accessibilità;
- Supporto al Referente Interno nella stesura, attuazione e mantenimento delle procedure operative finalizzate alla Continuità Operativa e al Disaster Recovery;

H) ATTIVITÀ DI EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

- Affiancamento ai Responsabili di Settore nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati.
- Analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento.
- Supporto al Referente Interno nella redazione di documenti di previsione e pianificazione di investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico.
- Supporto al Referente Interno per la gestione di acquisti di beni e di servizi informatici e alla relativa redazione degli atti amministrativi conseguenti;
- Supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche.
- Supporto al Referente Interno negli adempimenti di legge, in primis collegati alla attuazione delle misure indicate nel "Piano Triennale per l'informatica 2024-2026" e in quelli seguenti
- Supporto all'Ufficio Segreteria nella redazione del manuale di gestione del Protocollo informatico.
- Eventuale affiancamento nell'analisi e riorganizzazione degli iter procedurali a seguito di cambio organigramma dell'Ente;
- Supporto alla redazione studio di fattibilità tecnica continuità operativa e Disaster recovery.
- Supporto al Referente interno nell'attuazione degli adempimenti a forte carattere ed impatto tecnologico previsti dall'Agenda Digitale nazionale e regionale (PagoPA, SPID, ANPR, ecc.).

I) SPECIFICHE PROBLEMATICHE DELL'ENTE LOCALE

Installazione, gestione, mantenimento, aggiornamento di software forniti da altre amministrazioni (a mero titolo di esempio Entratel, Istatel, ANPR, ecc.)

Per quanto concerne le attività inerenti l'hardware, la Società aggiudicataria non dovrà fornire i pezzi hardware di ricambio, i quali saranno forniti dai fornitori dell'Ente in caso di attrezzature sotto garanzia e dall'Ente stesso per tutte le altre attrezzature.

L) WEB E POSTA ELETTRONICA

Configurazione, manutenzione, attivazione, disattivazione account di posta elettronica dell'attuale piattaforma di messagistica utilizzata dall'Ente; si richiede inoltre un'analisi formale di valutazione di eventuali alternativi presenti sul mercato con benefici/svantaggi.

ART. 3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI OGGETTO DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 120 c. 1 lett. a) del D.lgs. 36/2023, il Comune si riserva la facoltà di poter richiedere all'appaltatore di fornire i seguenti ulteriori servizi opzionali, aggiuntivi, a pagamento, qualora ne riscontrasse la necessità:

- assistenza Sistemistica evoluta: pacchetto di ore extra per assistenza sistemistica da parte di personale qualificato su progetti evolutivi ad alto impatto tecnologico (ipotizzate max 24h/anno, cioè 48/durata appalto);
- assistenza RTD: pacchetto ore di assistenza al Responsabile della Transizione Digitale da parte di personale qualificato per l'affiancamento nella redazione e stesura di progetti e documenti, relazioni e pianificazione nell'ambito del Piano Triennale dell'Informatica (ipotizzate max 24h/anno, cioè 48h/durata appalto);

L'eventuale richiesta dei servizi opzionali sopra indicati, prevista nella presente clausola chiara, espressa e inequivocabile, di cui al presente articolo, ai sensi dell'art. 120 c 1 lett. a) del D.Lgs. 36/2023, è una mera facoltà del Comune, dipendente da valutazioni di pubblico interesse, rispetto alle quali l'appaltatore non può avanzare pretesa alcuna.

Nel caso in cui il Comune decidesse di esercitare l'opzione, richiedendo uno o più servizi sopra indicati, l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle relative prestazioni alle condizioni esecutive indicate nel presente capitolato speciale d'appalto e relativi allegati, applicando i prezzi indicati nel presente capitolato speciale d'appalto, come ridotti del ribasso offerto in fase di gara.

Dell'esercizio di tale opzione si è tenuto conto nella definizione dell'importo globale massimo dell'affidamento, ai sensi dell'art. 14 c. 4 del Codice, ai fini della determinazione della tipologia di procedura ad evidenza pubblica da attivare, come indicato nel successivo art. 4.

Il Comune comunicherà all'appaltatore l'esercizio dell'opzione dei servizi estemporanei opzionali con un anticipo di almeno **48 ore dalla data prevista**.

ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'affidamento è fissata in **mesi 24** decorrenti dalla data indicata nella lettera di affidamento. Qualora la procedura di gara non consentisse, per oggettive ragioni imprevedute e imprevedibili, l'avvio del servizio alla data di inizio prevista dal presente capitolato, la durata del servizio rimarrà invariata, con traslazione in avanti per una durata in mesi pari al ritardo di attivazione rispetto all'inizio effettivo.

Ai sensi dell'art. 120 c. 10 del D.Lgs. 36/2023, alla scadenza naturale del contratto, il Comune si riserva la facoltà di rinnovare l'affidamento fino a un massimo di **ulteriori 24 mesi**, fermi restando i patti e le condizioni del contratto iniziale. L'esercizio dell'opzione di rinnovo è una mera facoltà del Comune, dipendente da valutazioni di pubblico interesse - ivi comprese valutazioni la qualità dei servizi forniti dall'appaltatore - rispetto alle quali l'appaltatore non può avanzare pretesa alcuna. Il Comune comunicherà l'esercizio della rinnovo con un anticipo di almeno tre mesi precedenti la scadenza naturale del contratto principale.

Alla scadenza del contratto, nelle eventuali more dello svolgimento delle procedura di scelta del nuovo contraente, la stazione appaltante si riserva inoltre la facoltà di chiedere una proroga tecnica del contratto per una durata massima di **sei mesi**. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni

previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del Codice degli appalti. Sarà comunque facoltà dell'Amministrazione chiedere o meno l'esecuzione dei servizi in proroga. La necessità dell'attivazione di tale opzione sarà comunicata all'appaltatore con almeno 30 giorni di preavviso.

Della possibilità di esercizio dell'opzione di rinnovo e dell'opzione di proroga tecnica si è tenuto conto nella definizione dell'importo globale massimo dell'affidamento, ai sensi dell'art. 14 c. 4 del Codice, ai fini della determinazione della tipologia di procedura ad evidenza pubblica da attivare, come indicato nel successivo art. 5.

In merito al passaggio di consegne e all'avvicendamento tra gestori del presente servizio (quello uscente e quello subentrante), si precisa che al termine della procedura di individuazione del nuovo gestore, al fine di acquisire tutte le informazioni utili alla presa in carico del servizio, l'Operatore Economico Aggiudicatario entrante ha la facoltà di affiancare l'attuale gestore del servizio.

Al termine del contratto, l'Operatore Economico Aggiudicatario uscente dovrà consentire e favorire l'avvio in parallelo del servizio da parte del nuovo fornitore risultato aggiudicatario, in modo da consentire l'agevole avvicendamento alla fine del periodo contrattuale senza alcuna interruzione del servizio.

In particolare l'Operatore Economico Aggiudicatario uscente dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione di massimo 8 interventi di 4h nei 15 giorni successivi al termine contrattuale, durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi, incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo. Tali presenze sono da considerarsi comprese nell'attuale contratto e non dovranno essere fatturate separatamente.

ART. 5 – VALORE DEL CONTRATTO

L'importo dei servizi contrattuali obbligatori e di quelli opzionali posti a base di gara ammonta per i 24 mesi di servizio iniziale a complessivi Euro **89.856,00** oltre IVA, calcolati come prodotto del costo forfettario settimanale di ciascun servizio moltiplicato per il numero di settimane annue di servizio (che va poi moltiplicato per i due anni di servizio)

Il valore contrattuale del servizio è dato dall'importo totale a base di gara per ciascun servizio, come sopra indicato, decurtato del ribasso percentuale unico offerto in fase di gara.

Non sono previsti oneri per la sicurezza da interferenze, in quanto le eventuali interferenze in essere non comportano alcun allestimento di apprestamenti e opere.

Non sono ammesse offerte in aumento.

Ai sensi dell'art. 41, comma 13, del Codice l'importo posto a base di gara sopra indicato, comprende i costi della manodopera per il periodo contrattuale dei primi 24 mesi che il Committente ha stimato pari a € **74.088,00**, tenendo conto dei profili professionali complessivamente impiegati nel servizio, del relativo impiego orario settimanale.

Tutte le spese e gli oneri connessi all'esecuzione del servizio saranno ad esclusivo carico della ditta aggiudicataria, salvo l'IVA di legge, a carico del Comune.

Il ribasso percentuale unico offerto si intende formulato dall'Aggiudicatario in base a calcoli di propria convenienza, a tutto suo rischio, ed è, quindi, fisso e invariabile, fatto salvo quanto previsto in materia di revisione ISTAT dei prezzi, ai sensi del successivo art.16.

Tenendo conto della facoltà di rinnovo e di proroga del contratto, ai sensi dell'art. 120 c. 10 del D.Lgs. 36/2023, come prevista al precedente art. 4 e della facoltà di affidamento dei servizi aggiuntivi, di cui al precedente art. 3, il valore massimo globale dell'affidamento è stimato come segue:

Calcolo valore massimo stimato dell'affidamento ai sensi dell'art. 14, comma 4, D.Lgs. 36/2023		
valore dei servizi contrattuali	periodo contrattuale: primi 24 mesi	86.736,00 €
ev. servizi opzionali ex art. 120 c. 1 lett. a) D.Lgs. 36/2023	periodo contrattuale: primi 24 mesi	3.120,00 €
eventuale quinto d'obbligo (+20%) art. 120, comma 9 D.lgs.36/2023	(calcolato su servizi contrattuali+servizi opzionali)	17.971,20 €
eventuale ulteriore periodo di rinnovo contrattuale (massimo ulteriori 24 mesi)	(servizi contrattuali + servizi opzionali)	89.856,00 €
Eventuale proroga tecnica di massimo 6 mesi (art. 120, comma 10, D.Lgs. 36/2023)	(calcolato su servizi contrattuali+servizi opzionali)	22.464,00 €
valore massimo stimato dell'affidamento ai sensi dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs. 36/2023		220.147,20 €

Elenco rezzi dei singoli servizi soggetti al ribasso unico percentuale da offrire in sede di gara

Elenco prezzi (IVA esclusa)	
Costo orario operatore senior	€ 45,00
Costo orario operatore junior	€ 33,00
Costo orario assistente da remoto	€ 30,00
Costo orario assistenza sistemica / assistenza al RTD	€ 65,00

ART. 6 LOCALI E STRUMENTI A DISPOSIZIONE

Il Comune di Tradate, per lo svolgimento dei servizi descritti nel presente capitolato, metterà a disposizione degli operatori di presidio individuati dal soggetto affidatario:

- un locale arredato con funzione di punto di appoggio operativo per il personale del gruppo di lavoro dedicato;
- un telefono fisso preso il suddetto locale
- caselle e-mail dedicate al servizio;

ART. 7 PERSONALE ADDETTO

L'Operatore Economico Aggiudicatario in sede di offerta tecnica dovrà prevedere un piano di gestione del servizio attraverso la definizione di un gruppo di lavoro e la relativa articolazione delle presenze del personale impiegato.

Il gruppo di lavoro deve essere organizzato in modo tale da garantire un presidio all'interno del Comune composto normalmente da n.1 operatore "tecnico senior" e da n. 1 operatore "tecnico junior" per le di supporto on-site secondo il monte ore previsto e l'articolazione oraria descritta all'ART. 8.

Dovranno essere rispettate le seguenti prescrizioni:

- i tecnici del gruppo di lavoro non potranno essere sostituiti se non a fronte di preventivo accordo con il RUP/DEC. In caso di sostituzione dovranno essere presentati i curriculum dei nuovi tecnici;
- il Comune si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione del personale eventualmente ritenuto non idoneo allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi, previo contraddittorio con l'Operatore Economico Aggiudicatario;
- i tecnici, nello svolgimento delle attività on-site, dovranno essere dedicati in maniera esclusiva al servizio e non potranno svolgere, nel corso della finestra temporale di copertura del servizio, attività per soggetti terzi;
- l'Operatore Economico Aggiudicatario deve impegnarsi nell'ambito della propria autonomia organizzativa a mantenere il turn-over del personale del gruppo di lavoro nei limiti più contenuti possibili.

Tutti gli operatori del gruppo di lavoro devono soddisfare i seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- conoscere perfettamente la lingua italiana, sia parlata che scritta;
- disporre di adeguate attitudini alle relazioni interpersonali;
- tenere un comportamento corretto e collaborativo nei confronti degli utenti.

Le figure ricercate vengono distinte in due livelli di competenza ed esperienza per i quali vengono successivamente descritti i requisiti. In generale sono richieste per entrambe le seguenti caratteristiche:

- conoscenza sistemi operativi, assemblaggio, installazione, configurazione, diagnostica su sistemi PC desktop, PC portatili con Sistema operativo Microsoft Windows;
- assemblaggio, installazione, configurazione, diagnostica su componenti hardware e software operanti sui sistemi operativi sopraccitati;
- conoscenza in ambienti Windows, dei concetti presenti in un contesto di dominio e relativa terminologia (utenti, policy, etc);
- conoscenza delle problematiche di gestione di ambienti di rete aziendali;
- conoscenza approfondita del pacchetto Microsoft Office oltre che LibreOffice;
- conoscenza dei processi di installazione ed eventuale configurazione dei software di base a corredo del sistema;
- capacità di utilizzo di strumenti di controllo remoto.

Le esperienze in ambito tecnico/sistemistico dovranno essere documentate attraverso il Curriculum Professionale ed eventuali certificati e referenze.

A seconda del ruolo ricoperto, vengono richiesti i seguenti requisiti e livelli di esperienza professionale minimi:

Ruolo	Requisiti minimi	Esperienza minima
Tecnico "senior"	Conoscenze tecniche approfondite su prodotti client Windows, (configurazione, installazione, assistenza) Policy Active Directory Gestione servizi IMAC-R Conoscenze approfondite dei S.O. Microsoft, applicativi Office e ambiente Google workspace	Esperienza lavorativa di 5 anni in ambiente windows e in mansioni analoghe in termini di caratteristiche delle postazioni e complessità dell'infrastruttura di rete.

	Capacità di relazione con l'utenza e di problem-solving Conoscenze di smartphone e tablet	
Tecnico "junior"	Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche; Conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e ambiente Google workspace Capacità di relazione con l'utenza e di problem-solving Conoscenze di smartphone e tablet	Esperienza lavorativa di 2 anni in ambiente windows e in mansioni analoghe

Rimane di esclusiva competenza dell'Operatore Economico Aggiudicatario il potere direttivo sul personale (ferie, permessi, retribuzioni, adempimenti fiscali e retributivi), ivi compreso il potere disciplinare.

Il personale dell'Operatore Economico Aggiudicatario durante gli accessi e la permanenza nei locali del Comune deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento corredato di fotografia con indicati nome, cognome e datore di lavoro.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è comunque tenuto a comunicare preventivamente i nominativi di coloro che accedono agli edifici comunali.

Nel caso di sostituzione di uno o più componenti del gruppo di lavoro, l'Operatore Economico Aggiudicatario assicura comunque la rispondenza a quanto previsto dal presente articolo.

Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno corretto e garantire la riservatezza delle informazioni e dati personali di cui venissero a conoscenza nel corso dell'espletamento del proprio compito. Il gestore si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale impiegato.

Art. 7.1 Requisiti di ordine generale in materia di personale

L'Operatore Economico Aggiudicatario si impegna ad adibire alla realizzazione dei servizi di cui al presente capitolato personale fisicamente idoneo ed opportunamente formato, anche riguardo alla normativa antincendio, con riferimento ai disposti del D.M. 02/09/2021, e al primo soccorso, con riferimento ai disposti del D.M. 388/2003. Il gestore provvederà inoltre a stipulare apposita polizza assicurativa comprensiva di infortuni, malattia e responsabilità civile in merito al personale impiegato nel servizio, e a redigere il documento di valutazione dei rischi, ai sensi degli articoli 28 e 29 del Decreto legislativo 09/04/2008, n. 81, con specifico riferimento alle attività ed ai rischi da mansione del suddetto personale.

L'Operatore Economico Aggiudicatario si impegna al rispetto, nei confronti del proprio personale, dei vigenti contratti di lavoro relativi al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo, all'accantonamento del T.F.R., nonché al riconoscimento degli elementi integrativi territoriali. Qualora nel corso di vigenza dell'appalto fosse approvato un nuovo contratto nazionale e/o accordo integrativo territoriale, per le imprese della categoria del soggetto gestore, esso si impegna a darne immediata applicazione, senza che da detta circostanza possa derivare un onere finanziario di qualunque natura e comunque denominato per il Comune di Tradate.

L'Amministrazione Comunale potrà richiedere all'Operatore Economico Aggiudicatario in qualsiasi momento, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi del personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni rese nell'ambito della procedura di coprogettazione, art. 11, c. 6 del D.Lgs 36/2023.

Qualora l'Operatore Economico Aggiudicatario non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, oltre ad esercitare l'intervento sostitutivo di cui agli artt. 94, c. 6 - 95, c. 2 e allegato II.10 del D.Lgs 36/2023 procederà alla risoluzione del contratto. In tal caso, all'Operatore Economico Aggiudicatario verranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dal Comune di Tradate necessarie per garantire la prosecuzione delle attività di cui trattasi o per garantire la prosecuzione delle attività di cui trattasi o per ottemperare a obblighi di Legge, fatta in ogni caso salva la facoltà di rivalsa dell'Amministrazione Comunale in caso di accertamento di responsabilità civili o penali in capo all'OEA

Qualora l'Operatore Economico Aggiudicatario non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, oltre ad esercitare l'intervento sostitutivo di cui agli artt. 94, c. 6 - 95, c. 2 e allegato II.10 del D.Lgs 36/2023 procederà alla risoluzione del contratto. In tal caso, all'Operatore Economico Aggiudicatario verranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dal Comune di Tradate necessarie per garantire la prosecuzione delle attività di cui trattasi o per ottemperare a obblighi di Legge, fatta in ogni caso salva la facoltà di rivalsa dell'Amministrazione Comunale in caso di accertamento di responsabilità civili o penali in capo all'Operatore Economico Aggiudicatario.

Fatto salvo quanto indicato all'ART. 6, l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto a fornire al personale impiegato nei servizi di cui trattasi tutte le strumentazioni e attrezzature necessarie al corretto espletamento dei propri compiti, ivi compresi eventuali dispositivi di protezione individuale o di prevenzione sanitaria, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale.

Il personale dovrà altresì attenersi agli obblighi derivanti dal codice di comportamento emanato con Decreto del Presidente della Repubblica 16/04/2013, n. 62 (in G.U. n. 129 del 04/06/2013) – così come modificato da successivi interventi normativi e, da ultimo, ad opera del Decreto del Presidente della Repubblica 13/06/2023, n. 81 (in G.U. n. 150 del 29/06/2023) – Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del Decreto legislativo 30/03/2001, n. 165 – che si applica anche nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione.

Ai sensi del Decreto legislativo 30/03/2001, n. 165, art. 53, com. 16-ter è fatto divieto all' Operatore Economico Aggiudicatario di impiegare personale dipendente dei Comuni che negli ultimi tre anni di servizio abbia esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del medesimo D.Lgs. n. 165/2001, in quanto tali dipendenti non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. In caso di violazione di questa norma l'accordo di collaborazione sarà nullo di diritto e il gestore incorrerà nella ulteriore sanzione di impossibilità a contrarre con la pubblica amministrazione per i successivi tre anni, nonché nell'obbligo di restituire i compensi percepiti e accertati ad essi riferiti.

Per tutta la durata dell'appalto l'Operatore Economico Aggiudicatario si impegna ad essere in regola con il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi previsti dalla vigente normativa, con regolarità attestata da certificazione DURC in corso di validità.

ART. 11 REFERENTE DEL SERVIZIO

L'Operatore Economico Aggiudicatario dovrà individuare e comunicare al Comune di Tradate i dati di un referente unico (responsabile tecnico di progetto, contattabile attraverso telefono, cellulare, e-mail) che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutti i servizi previsti dal contratto, rapportandosi direttamente con il DEC e il RUP.

Il referente dovrà occuparsi di:

- organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane predisponendo il "calendario delle presenze" degli operatori in presidio;
- fornire una rendicontazione periodica dei servizi erogati e dei relativi livelli di servizio;
- dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto.

ART. 12 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E INDICATORI DI QUALITÀ

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui al presente CSA, l'OEA si impegna a garantire un livello di qualità minima atteso, descritto tramite i seguenti indicatori:

- IQ1 - Continuità personale impiegato
- IQ2 - Adeguatezza personale impiegato
- IQ3 – Rispetto del calendario delle presenze
- IQ4 - Tempo di attivazione degli interventi
- IQ5 - Tempo di presa in carico Ticket
- IQ6 - Tempo di risoluzione Ticket

L'OEA dovrà disporre degli strumenti specifici necessari a garantire la rilevazione dei livelli di qualità previsti e mettere a disposizione tali strumenti senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

La compromissione dei livelli di servizio attesi che sia determinata da cause di forza maggiore, non imputabili a responsabilità, diretta o indiretta, dell'OEA, non determinerà l'applicazione di penali in capo allo stesso. In tal caso, le circostanze specifiche dovranno essere comunicate e giustificate tempestivamente per iscritto all'Ente, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione delle prestazioni.

Art. 12.1. Continuità personale impiegato (IQ1)

L'indicatore IQ1 misura le sostituzioni operate su iniziativa dell'OEA relative al personale del gruppo di lavoro individuato.

Dati da rilevare	n. di operatori del gruppo di lavoro sostituiti su iniziativa del fornitore (turn over)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ1 = TJ + 1.5 TS + 2.5 RdS$ <p>Dove</p> <p>TJ = n. sostituzioni di Tecnico junior TS = n. sostituzioni di Tecnico senior RdS = n. sostituzioni di Referente del servizio</p>
Valore di soglia	$IQ1 \leq 5$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 500,00

Art. 12.2. Adeguatezza personale impiegato (IQ2)

L'indicatore IQ2 misura le sostituzioni operate su richiesta dell'Ente relative al personale del gruppo di lavoro individuato, a causa di inadeguatezza dimostrata.

Dati da rilevare	n. di operatori del gruppo di lavoro sostituiti su richiesta dell'Amministrazione (inadeguatezza)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ2 = TJ + TS + RdS$ <p>dove</p> <p>TJ = n. sostituzioni di Tecnico junior TS = n. sostituzioni di Tecnico senior RdS = n. sostituzioni di Referente del servizio</p>
Valore di soglia	$IQ2 \leq 1$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000.

Art. 12.3. Rispetto del calendario di presidio (IQ3)

L'indicatore IQ3 misura il grado di rispetto da parte degli operatori in presidio degli orari previsti nel calendario delle presenze predisposto mensilmente dal Responsabile del Servizio.

Dati da rilevare	Scostamento tra l'orario previsto nel calendario delle presenze predisposto dal Responsabile del Servizio e l'orario di effettivo presidio
Unità di misura	n. eventi

Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ3 = R + A$ dove R = n. di occorrenze in cui l'inizio effettivo del presidio risulta essere in Ritardo rispetto al previsto A = n. di occorrenze in cui la fine effettiva del presidio risulta essere in Anticipo rispetto al previsto
Valore di soglia	$IQ3 \leq 5$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ3 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 300,00.

Art. 12.4. Tempo di attivazione degli interventi (IQ4)

L'indicatore IQ4 misura la tempestività di attivazione degli interventi da parte dell'OEA a fronte di specifica richiesta del del RUP. Gli interventi attivabili sono attività che ricadono nell'ambito dei servizi di cui all'art. 2 ma che non sono ordinarie o programmabili.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data di richiesta intervento e la data di esecuzione
Unità di misura	giorni
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ5 = \text{Data_esecuzione} - \text{data_richiesta}$
Valore di soglia	$IQ5 \leq 3$ giorni lavorativi
Azioni contrattuali	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 200 per ogni superamento.

Art. 12.5. Tempo di presa in carico Ticket (IQ5)

L'indicatore IQ5 misura i tempi rilevati per la presa in carico dei Ticket aperti in modo corretto dagli utenti e indirizzati come competenza al servizio Help Desk.

La misura è fatta in base ai dati raccolti dal sistema di ticketing o con altri strumenti messi a disposizione dall'OEA.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data/ora di apertura ticket e la relativa presa in carico
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ5 = (Tc1 + Tc2 + Tc3 + Tc4) / \text{Totale ticket}$ dove Tc1 = numero di Ticket con classificazione BLOCCANTE presi in carico entro 2 ore Tc2 = numero di Ticket con classificazione CRITICO presi in carico entro 4 ore Tc3 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE 1-3gg presi in carico entro 48 ore Tc4 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE ALTRO presi in carico entro 4 giorni
Valore di soglia	$IQ5 \geq 95\%$
Azioni contrattuali	In caso di non raggiungimento del valore soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 400,00.

Art. 12.6. Tempo di risoluzione Ticket (IQ6)

L'indicatore IQ6 misura i tempi rilevati per la soluzione dei Ticket aperti in modo corretto dagli utenti e indirizzati come competenza al servizio Help Desk.

La misura è fatta in base ai dati raccolti dal sistema di ticketing fornito dall'ente o con altri strumenti messi a disposizione dall'OEA.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data di apertura ticket e la relativa presa in carico
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ6 = (Tr1 + Tr2 + Tr3 + Tr4) / \text{Totale ticket}$ <p>dove</p> <p>Tr1 = numero di Ticket con classificazione BLOCCANTE risolti entro 4 ore lavorative Tr2 = numero di Ticket con classificazione CRITICO risolti entro 8 ore lavorative Tr3 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE 1-3gg risolti entro 72 ore Tr4 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE ALTRO risolti entro 14 giorni Si escludono dal computo i ticket sospesi per cause non attribuibili all'OEA</p>
Valore di soglia	$IQ6 \geq 95\%$
Azioni contrattuali	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 500.

ART. 13 CONTROLLI E VERIFICHE

I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio vengono svolti ordinariamente per conto dell'Amministrazione dal RUP con la collaborazione dei Responsabili di Servizio. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione.

Resta facoltà dell'Ente committente richiedere in qualsiasi momento, senza preavviso e con ogni mezzo, documenti e informazioni sul regolare svolgimento del servizio e di attuare controlli a campione sull'ottemperanza di tutte le norme previste nel presente capitolato.

L'OEA si obbliga a comunicare tempestivamente alla Prefettura e al Comune di Tradate eventuali tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei Dirigenti di Impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, ogni qualvolta nei confronti di pubblici ufficiali o incaricati di pubblici servizi che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'articolo 317 del Codice Penale. A tal fine, la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte del Comune della volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed OEA.

La Stazione appaltante si impegna altresì ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'Impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli articoli 317, 318, 319, 319-bis, 319-ter, 319-quater, 320, 322, 322-bis, 346-bis, 353 e 353-bis del Codice Penale. Tale clausola risolutoria è subordinata alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione. A tal fine, la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte del Comune della volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi

risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed Impresa OEA.

ART. 14 PENALITÀ

L'OEA, ove non attenda agli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni contrattuali, superando i valori soglia degli indici di qualità definiti all'ART. 12 è tenuta al pagamento della relativa penalità, secondo quanto disposto dall'art. 126, comma 1, del Codice dei Contratti.

Si riportano qui i valori delle penalità per ogni indicatore:

Indicatore	Valore soglia	Penalità
IQ1 - Continuità personale impiegato	<= 5	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €500,00
IQ2 - Adeguatezza personale impiegato	<= 1	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000,00.
IQ3 - Rispetto del calendario delle presenze	<= 5	Per ogni unità di IQ3 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 300,00.
IQ4 - Tempo di attivazione degli interventi	<= 3 giorni lavorativi	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 200,00 per ogni superamento.
IQ5 - Tempo di presa in carico Ticket	>= 95%	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 400,00.
IQ6 - Tempo di risoluzione Ticket	>= 95%	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 500,00.

Il responsabile del progetto o il direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al Segretario Generale, propone l'applicazione delle suddette penali, specificandone l'importo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Segretario Comunale, avverso la quale il Fornitore avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

La stazione appaltante tratterà un importo pari alla penale comminata sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso il Fornitore è tenuto a ripristinare il deposito cauzionale entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo, pena la risoluzione del contratto.

La stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora le penali raggiungano complessivamente un importo superiore al 10% dell'importo netto contrattuale.

ART. 15 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A compenso delle prestazioni effettuate l'Operatore Economico Aggiudicatario, con cadenza mensile, emetterà posticipatamente fattura fiscale per l'importo spettante in base ai servizi prestati.

L'Amministrazione liquiderà le fatture emesse dall'Operatore Economico Aggiudicatario entro 30 giorni dalla data di presentazione. L'eventuale ritardo nel pagamento non potrà essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dall' Operatore Economico Aggiudicatario, la quale è tenuta a proseguire il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto.

L'avvenuto pagamento, in ogni caso, non equivale al riconoscimento di regolarità delle prestazioni, restando l'Amministrazione libera, in ogni tempo ed entro la scadenza del contratto, di accertare eventuali inadempienze.

ART. 16 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire, ai sensi dell'articolo 60 del D.Lgs 36/2023.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice della retribuzione contrattuale oraria – settore commercio.

ART. 17 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'OEA deve comunicare alla stazione appaltante:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione del servizio al quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione dei pagamenti all'Operatore Economico Aggiudicatario o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

ART. 18 ADEMPIMENTI IN CASO DI SCIOPERO

I servizi oggetto del presente capitolato sono da considerarsi, a tutti gli effetti, servizi pubblici e per nessuna ragione essi potranno essere sospesi o abbandonati, salvo per scioperi o per altri casi di forza maggiore. In caso di sciopero l' Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuta proclamazione dello sciopero all'Ente, con preavviso non inferiore a 10 giorni, precisando, in particolare, la durata dell'astensione dal lavoro, le modalità di attuazione e le motivazioni dell'astensione dal lavoro. In ogni caso l'Operatore Economico Aggiudicatario deve assicurare i servizi minimi essenziali definiti dagli accordi aziendali.

ART. 19 DANNI A PERSONE E COSE E POLIZZA ASSICURATIVA

L'Operatore Economico Aggiudicatario si assume ogni responsabilità sia civile che penale ad essa afferente all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

L' Operatore Economico Aggiudicatario è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi, nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori (inclusi

soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'Operatore Economico Aggiudicatario si avvalga) o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

Tutti gli obblighi assicurativi, anche infortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico dell'Operatore Economico Aggiudicatario, il quale ne è il solo responsabile, anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento o l'onere delle spese a carico del Committente o in solido con il Committente, con esclusione del diritto di rivalsa nei confronti del Committente medesimo.

L'Operatore Economico Aggiudicatario riconosce a proprio carico tutti gli obblighi inerenti all'assicurazione del personale occupato nell'esecuzione del servizio, assumendo in propria responsabilità civile e penale in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente nell'esercizio delle prestazioni, e sollevando totalmente l'Ente dalle relative conseguenze. Lo stesso dovrà consegnare copia delle polizze assicurative all'inizio del servizio e ad ogni scadenza annuale successiva dovrà presentare copia della quietanza di pagamento del premio relativo alle polizze medesime.

L'Operatore Economico Aggiudicatario è direttamente responsabile per qualsiasi pretesa o azione che possa derivare a terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi. Le spese che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere a tale titolo, verranno addebitate all'Operatore Economico Aggiudicatario. Questo è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi dell'esecuzione dei servizi assunti.

ART. 20 SUBAPPALTO

L'Operatore Economico Aggiudicatario indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché la prevalente esecuzione delle medesime. L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

ART. 21 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'Operatore Economico Aggiudicatario subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 57 del D.Lgs 36/2023, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Il dettaglio del personale attualmente impiegato nel servizio di supporto alla gestione del sistema informativo comunale è riportato nel documento "Relazione tecnico illustrativa".

ART. 22 STIPULA DEL CONTRATTO E GARANZIA DEFINITIVA

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta. L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dalla documentazione di gara ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 120 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

L'Operatore Economico Aggiudicatario, prima della stipula, è tenuto a presentare la garanzia definitiva, secondo quanto disposto dall'articolo 117 del D.Lgs 36/2023.

A carico dell'Operatore Economico Aggiudicatario graveranno le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse, ivi comprese quelle di registro ove dovute, relative alla stipulazione del contratto.

ART. 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Ente ha diritto di promuovere, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), la risoluzione del contratto nei seguenti casi, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni:

1. per rilevanti motivazioni di pubblico interesse;
2. per interruzione del servizio senza giusta causa;
3. per inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamento e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
4. qualora l'Operatore Economico Aggiudicatario non fosse in grado di produrre la documentazione prevista dagli atti di gara tutti, ovvero risultassero false le dichiarazioni rese al momento dell'offerta;
5. per abbandono dell'appalto, salvo che per causa oggettiva di forza maggiore;
6. per concessione in subappalto, totale o parziale, dei servizi o cessione del contratto e del credito non autorizzati;
7. per applicazione di 3 (tre) penalità nel corso dell'appalto;
8. per mancata consegna della copia del contratto di assicurazione per responsabilità civile verso terzi entro i termini previsti;
9. per inosservanza delle norme di legge e dei contratti collettivi del personale dipendente;
10. per ogni altra inadempienza non contemplata nel presente Capitolato o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termini dell'articolo 1453 del Codice Civile;
11. per contegno abituale scorretto da parte del personale dell' Operatore Economico Aggiudicatario adibito al servizio o alle disposizioni di legge o regolamento relative al servizio;
12. ai sensi dell'art. 2, comma 3, DPR 62/2013 nel caso di mancato rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici – per le norme estensibili ai collaboratori o consulenti a qualunque titolo dell' Operatore Economico Aggiudicatario;
13. per nullità dovuta al mancato rispetto dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. 165/2001.

Nelle ipotesi sopraindicate il contratto potrà essere risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione dell'Ente committente; in tal caso, l'Operatore Economico Aggiudicatario incorre nella perdita della garanzia prestata, che resta incamerata dal Comune di Tradate, salvo il risarcimento dei maggiori danni subiti dal Committente in conseguenza dell'anticipata risoluzione del contratto, in relazione all'esigenza di proseguire comunque l'erogazione del servizio, per eventuale riappalto e per tutte le altre circostanze che possano verificarsi.

La risoluzione del contratto viene disposta con apposito atto. Dell'emanazione di tale provvedimento è data comunicazione all'Operatore Economico Aggiudicatario con comunicazione a mezzo di PEC.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Amministrazione il diritto di affidare a terzi il servizio, in danno all'Operatore Economico Aggiudicatario. All'Operatore Economico Aggiudicatario inadempiente sono addebitate le spese sostenute dall'Ente ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'Operatore Economico Aggiudicatario.

Nel caso in cui la risoluzione del contratto sia richiesta dall'Operatore Economico Aggiudicatario, allo stesso viene riconosciuto il pagamento delle prestazioni fino a quel momento maturate e del deposito cauzionale.

ART. 24 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PRIVACY

Alla stipulazione del contratto, l'Impresa aggiudicataria sarà nominata responsabile esterna della privacy per i dati che verranno trasmessi e trattati dalla stessa in esecuzione del contratto d'appalto tramite sottoscrizione di CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI DELL'ART. 28 GDPR, che deve essere firmato da entrambe le parti. Essa dovrà provvedere alla nomina degli autorizzati al trattamento dei dati personali e comunicare i nominativi al Committente. Eventuali sub-responsabili del trattamento dei dati dovranno essere parimenti indicati nel CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI DELL'ART. 28 GDPR. L'Impresa appaltatrice riconosce il diritto del Committente a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

I compiti che dovranno essere svolti dall'Impresa saranno definiti precisamente nel CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI DELL'ART. 28 GDPR.

Art. 25 Informativa ai sensi del regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La presente informativa viene resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed è relativa al trattamento dei dati personali nell'ambito della procedura di cui al presente appalto.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO, CONTATTI E DATA PROTECTION OFFICER

Il titolare del trattamento è il Comune di Tradate, con sede legale in piazza Giuseppe Mazzini, 6 - 21049 Tradate (VA). Il titolare può essere contattato all'indirizzo di posta elettronica certificata comune.tradate@pec.regione.lombardia.it oppure inviando una missiva presso la sede legale. Il Comune si avvale di un Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO) che può essere contattato all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@comune.tradate.va.it

DATI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Nell'ambito della procedura costituiranno oggetto di trattamento:

- dati anagrafici comuni dei legali rappresentanti delle imprese coinvolte e del personale di presidio: dati identificativi del soggetto (nominativo, data e luogo di nascita o altri elementi di identificazione personale, cittadinanza, stato civile, codice fiscale ed altri numeri di identificazione personale, persona fisica o giuridica/curriculum), sede legale dell'impresa e dati bancari inerenti;
- dati giudiziari dei legali rappresentanti delle imprese coinvolte: domicilio legale, domicilio fiscale, informazioni di carattere giudiziario (art. 10 del Regolamento UE 2016/679).

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali verranno trattati per lo svolgimento della procedura di cui al presente appalto e sulla scorta delle basi giuridiche ad essa associate:

- trattamento di dati personali per l'affidamento dei servizi oggetto dell'appalto: questo trattamento viene effettuato per adempiere ad un Obbligo legale a cui il titolare del trattamento è soggetto (art. 6(1)(c) del GDPR);
- accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le Autorità giurisdizionali esercitano le loro funzioni giurisdizionali: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6(1)(b) del GDPR).

OBBLIGO DI CONFERIRE I DATI

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio: in assenza non sarà possibile l'esperimento della procedura di cui trattasi, né l'affidamento dei servizi e delle attività connesse.

AMBITO DI CIRCOLAZIONE DEI DATI

I dati di natura personale forniti saranno comunicati a destinatari opportunamente nominati che tratteranno i dati in qualità di responsabili del trattamento o in qualità di incaricati, solo per le finalità richiamate.

L'elenco completo dei responsabili per questo trattamento può essere ottenuto inviando una richiesta all'indirizzo di posta elettronica comune.tradate@pec.regione.lombardia.it

Il Titolare del trattamento potrebbe comunicare i dati personali a titolari autonomi del trattamento, esclusivamente al ricorrere dei presupposti di Legge. È in ogni caso esclusa la diffusione dei dati personali trattati.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati presso la sede del Titolare o dei suoi responsabili. Specifiche misure di sicurezza sono osservate ai sensi dell'articolo 32 del GDPR per prevenire perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. I dati personali saranno trattati dal Comune di Tradate fino al termine degli adempimenti di cui al presente appalto.

TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

I dati personali raccolti non verranno trasferiti verso Paesi che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato potrà ottenere in ogni momento dal titolare del trattamento, ricorrendone i presupposti, l'accesso ai dati personali che lo riguardano, la loro rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento (articoli 15 e seguenti del GDPR). Qualora ne ricorrano i presupposti, potrà opporsi al trattamento dei dati.

L'apposita istanza va presentata inviando una comunicazione agli indirizzi di posta elettronica comune.tradate@pec.regione.lombardia.it, oppure inviando una lettera presso la sede legale del titolare del trattamento.

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferibili così effettuato avvenga in violazione di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante ex articolo 77 del GDPR (maggiori informazioni) o ricorso dinanzi all'Autorità Giudiziaria (art. 79 del Regolamento e art. 140-bis del Codice Privacy).

ART. 25 CONTROVERSIE

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione Contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Operatore Economico Aggiudicatario di sospendere unilateralmente i servizi, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del Contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

ART. 26 RINVIO AD ALTRE NORME

L'Operatore Economico Aggiudicatario si considererà, all'atto dell'assunzione del servizio, a perfetta conoscenza di tutte le condizioni che incidono sull'esecuzione del servizio, che potranno essere soggette a modificazione nel corso della durata dell'appalto.

L'Amministrazione comunicherà all'Operatore Economico Aggiudicatario tutte le deliberazioni, determinazioni ed altri provvedimenti che comportino variazioni alla situazione iniziale. L'Operatore Economico Aggiudicatario è tenuto, nel corso dello svolgimento del servizio ad aggiornarsi ed attenersi alle normative in fatto di igiene, sicurezza sul lavoro, disposizioni che incidono sul servizio e che verranno man mano emanate.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'Appalto si richiamano le norme di legge vigenti in materia e quelle che verranno in seguito emanate. Si applicheranno inoltre le leggi ed i regolamenti che vengano eventualmente emanati nel corso del contratto, comunque attinenti alla natura del servizio oggetto dell'appalto.