



**COMUNE DI VADO LIGURE**  
**Provincia di Savona**

---

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE PROCEDURE INFORMATICHE DEL COMUNE DI VADO LIGURE E ATTIVITA' DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**(D.Lgs. 50/2016, art. 23, comma 15- d'ora innanzi Codice)**

**Art. 1 – Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto l'erogazione del servizio integrato di Amministratore di Sistema del Comune di Vado Ligure con annesse attività di gestione e manutenzione dell'infrastruttura informatica dell'Ente e help desk rivolto agli operatori del Comune. Le attività descritte dovranno essere erogate sia in remoto, che on-site presso la sede dell'Ente.

**Art. 2 - Descrizione e luogo del servizio**

L'aggiudicatario si impegna a prestare il servizio mediante assistenza tecnica sia ai sistemi hardware che software presenti presso la Sede comunale sita in Piazza San Giovanni Battista 5 – Vado Ligure nonché le sue sedi distaccate:

- Polizia Municipale – Via alla Costa - Vado Ligure
- Servizio Manutenzione – Officina Operai – Via alla Costa – Vado Ligure
- Uffici del Settore VIII Servizi Educativi – Culturali - Sportivi e del Settore IX Servizi Socio Assistentziali – Via Caduti per la Libertà, 35 – Vado Ligure
- Sala Consiliare del Comune di Vado Ligure
- Villa Groppallo - Biblioteca civica e Museo civico “Arturo Martini”
- ogni altro locale comunale collegato alla rete comunale

Le postazioni client operanti presso le sedi comunali sono n. 87

Le postazioni client operanti “da remoto” sono n. 20.

In dettaglio l'appaltatore dovrà garantire l'espletamento delle seguenti attività:

**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 delle 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 adempimenti:

- a) assicurare la custodia delle credenziali per la gestione degli apparati (firewall, server, switch ecc...)
- b) predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;
- c) predisporre, a richiesta della Stazione appaltante, sistemi idonei alla registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte Sua (nella sua qualità di “amministratore di sistema”), con registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di

verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente;

d) controllare periodicamente la corretta adozione da parte degli operatori delle misure adeguate di sicurezza informatica prescritte dal Data Protection Officer nei documenti di assessment informatico dell'Ente;

e) aggiornare quando necessario i software di base, gli antivirus, i firewall e tutti gli altri applicativi che consentono di mantenere in perfetta efficienza le misure di sicurezza adottate dall'Ente;

f) applicare le Linee guida per il disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni ex art 50 bis d.lgs 82/2005;

g) supportare l'attuazione e l'aggiornamento del piano di disaster recovery dell'Ente

h) analizzare le soluzioni informatiche adottate in modo da verificarne l'idoneità nel tempo e richiederne all'Ente un adeguamento in caso di necessità;

In caso di infezione del sistema da parte di virus informatici, adottare tutte le misure idonee per isolare il sistema ed evitare che il danno venga esteso ad altri elaboratori e individuazione e rimozione delle cause dell'infezione;

### GESTIONE HARDWARE-SOFTWARE- SISTEMI

a) Manutenzione preventiva: ovvero l'insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti.

b) Manutenzione correttiva: ovvero analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico).

c) 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;

d) Installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all'ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato;

e) Assistenza sui software applicativi degli uffici comunali in collaborazione dei tecnici delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;

f) Aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso, del software antivirus, del software del firewall;

g) Gestione del software di disaster recovery, prove di recupero dati;

h) Gestione e manutenzione sistemica dei server fisici e virtuali;

i) Gestione e manutenzione di applicativi server;

j) Gestione e manutenzione sistemica di apparati di rete, firewall, router, access point, wi-fi ecc. con esclusione delle parti di ricambio;

k) 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 e altri malware.

l) Individuazione delle attività di miglioramento per la messa in sicurezza informatica e protezione dati.

### AREA CABLAGGIO STRUTTURATO (SEDE COMUNE, SEDI DISTACCATE)

a) gestione logistica del cablaggio strutturato esistente;

b) controllo e gestione funzionamento apparati di rete, dati e telefonia;

c) controllo e configurazione delle stampanti di rete;

d) gestione dei rapporti con fornitori di telefonia e telecomunicazioni

## SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

- a) esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate;
- b) installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- c) 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...);
- d) mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche;
- e) supporto al Responsabile transizione digitale nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza;
- f) supporto al Responsabile transizione digitale nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici;
- g) supporto al Responsabile transizione digitale e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale;
- h) supporto al Responsabile transizione digitale nella gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia.
- i) supporto al Responsabile transizione digitale nella stesura e attuazione delle procedure operative finalizzate alla corretta gestione del sistema informativo nel rispetto della normativa vigente;
- j) supporto al Responsabile transizione digitale nella stesura, attuazione e mantenimento delle procedure operative finalizzate alla continuità operativa e al Disaster Recovery;
- k) supporto al Responsabile transizione digitale nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati;
- l) analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento;
- m) supporto al Responsabile transizione digitale nella redazione di documenti di previsione e pianificazione di investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico;
- n) supporto progettuale e operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- p) supporto al Responsabile transizione digitale negli adempimenti di legge in primis collegati alla attuazione del Codice dell'amministrazione digitale;
- q) supporto alla revisione/aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico nonché al piano di informatizzazione;
- r) mappatura, analisi e riorganizzazione degli iter procedurali;
- s) supporto alla redazione studio di fattibilità tecnica continuità operativa e disaster recovery;
- t) supporto al Responsabile transizione digitale nell'attuazione degli adempimenti a forte carattere ed impatto tecnologico previsti dall'Agenda Digitale nazionale e regionale (PagoPA, SPID, ANPR ecc.);
- u) supporto al Responsabile transizione digitale nella progettazione di servizi in cloud e nella migrazione in-cloud ai sensi delle disposizioni AGID;

## AREA SOCIETA' ESTERNE

Collaborazione per quanto concerne la manutenzione e le garanzie dell'hardware di proprietà comunale e la rete comunale nei confronti delle software house che forniscono gli applicativi utilizzati per il funzionamento delle procedure informatizzate, (sito web, caselle di posta elettronica, cloud ecc...);

L'aggiudicatario, inoltre, deve interfacciarsi con le Società specializzate fornitrici dei software in uso presso i vari settori comunali per seguire e supportare gli interventi necessari.

A questo proposito si riporta l'elenco delle Società e dei software gestionali in utilizzo nel Comune di Vado Ligure:

- Maggioli J-Demos (Servizio Anagrafe);
- Maggioli Concilia (Polizia Municipale);
- Maggioli Conciliaview (Polizia Municipale);

- Sipal Maggioli (Contabilità, Gestione Atti Amministrativi, Albo Pretorio, Tributi, Stipendi);
- Zucchetti Axess S.p.a (Servizio Personale Rilevazione Presenze);
- Mondo EDP (Servizio Personale Irisweb);
- Maggioli Informatica (Portale Appalti&Contratti);
- C & C Sistemi (Sicr@web Servizio Protocollo - Archiviazione Ottica –Gestione documentale);
- Techdesign Gismaster (Servizio Urbanistica, Settore AmbiEnte, Settore Polizia Municipale);
- Infograf (Sportello del Cittadino e Gestione Suolo Pubblico);
- SPC Cloud TELECOM ITALIA S.p.A.
- IDIS Maggioli (controllo documentale patenti straniere – Polizia Municipale);

### ALTRE AREE DI INTERVENTO

- a) supporto al Responsabile della transazione al digitale per gli obiettivi da conseguire in relazione al PNNR e alle indicazioni AGID di volta in volta indicate (es. piattaforma notificazioni, digitalizzazione procedimenti, introduzione di eIDAS ecc.);
- b) supporto agli uffici e collaborazione con Società esterna per l’implementazione della gestione documentale all’interno della suite (Sicr@web) in uso presso l’Ente;
- c) programmazione di almeno DUE corsi annuali (in presenza o da remoto) da concordare con il responsabile della transizione digitale. Si considera degno di nota il supporto prestato al Responsabile della transizione digitale svolto con seminari/incontri di aggiornamento su nuove tematiche e adempimenti;
- d) supporto in occasione di incontri, riunioni e conferenze per le esigenze che saranno rappresentate dall’Amministrazione comunale o dagli uffici
- e) supporto in presenza o da remoto (da concordarsi secondo la tipologia di attività e le esigenze) ad attività specifiche degli uffici quali ad esempio espletamento delle procedure concorsuali o elettorali ed eventuale assistenza alla sedute di Consiglio comunale, da erogare negli orari di ufficio

Tutte le operazioni di gestione della rete e assistenza svolte e poste in essere dall’affidatario del servizio dovranno essere tracciate ed accessibili ad un futuro diverso affidatario del servizio.

Rientrano nell’area assistenza anche le prestazioni di servizio per l’installazione e la configurazione di nuovo software, che dovrà essere comunque installato a cura dell’aggiudicatario.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di aumentare o diminuire le postazioni client. Tali variazioni non comporteranno modifiche nell’importo di aggiudicazione.

Gli impegni di cui sopra dovranno essere svolti nel pieno rispetto di quanto specificato nel capitolato.

Una volta ultimato ogni intervento tecnico, sia hardware che software, l’aggiudicatario dovrà stilare un rapporto tecnico di chiusura dalla richiesta di assistenza tecnica in modo da permettere, oltre che alle ordinarie verifiche di corretto funzionamento degli apparati oggetto dell’intervento, anche lo stato di usura e il degrado del sistema informatico e la tempistica impiegata nell’espletamento dell’assistenza richiesta.

### **Art. 3 – Durata e importi del servizio**

I servizi oggetto del presente appalto sono identificati come di seguito specificato:

<b>Denominazione</b>	<b>CPV</b>
Servizi di assistenza informatica e di supporto	72253000-3

Il contratto ha durata di 24 mesi decorrenti dalla data di avvio dell’esecuzione del servizio stesso

L’importo complessivo dell’appalto, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, ammonta ad euro 104.800,00 importo a base d’asta soggetto a ribasso.

L’appalto è finanziato con risorse proprie del Comune di Vado Ligure.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per eventuali ulteriori 24 mesi, per un importo pari ad euro 104.800,00 importo a base d'asta soggetto a ribasso.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

**In caso di rinnovi e proroghe, gli importi di cui sopra dovranno essere ridotti del corrispondente ribasso offerto in sede di gara.**

Nel corso dell'esecuzione del contratto, è facoltà della Stazione Appaltante, a norma dell'art. 106 c. 12 del Codice, sulla base della propria disponibilità finanziaria e a fronte di motivate esigenze, richiedere l'effettuazione di maggiori prestazioni, nel limite del 20% dell'importo contrattuale, alle condizioni tutte del contratto stesso e senza che l'aggiudicataria possa richiedere ulteriori compensi oltre il pagamento del corrispettivo orario per l'eventuale numero di ore di servizio aggiuntive.

In caso di passaggio di gestione ad altro operatore economico alla scadenza ovvero in caso di risoluzione del contratto o di recesso dal medesimo, l'appaltatore cessante dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne, assicurando la continuità del servizio.

L'offerta dovrà essere formulata escludendo dal computo:

- oneri previdenziali e/o casse previdenziali professionali
- oneri fiscali, vale a dire IVA 22% nella misura di legge.

L'offerente dovrà indicare separatamente, altresì, eventuali assoggettamenti a casse previdenziali professionali.

**Art. 3.1 – Indicazione prezzo orario su prestazioni aggiuntive e/o straordinarie**

Nell'eventualità di interventi non prevedibili al momento attuale e necessari all'Ente, salvo disponibilità del budget annuo assegnato, l'Aggiudicatario dovrà preventivare nella sua offerta economica, un prezzo orario per la prestazione del servizio di assistenza informatica comprensivo di tutti gli oneri a suo carico, mettendosi a disposizione dell'Amministrazione nelle modalità pattuite nel contratto speciale d'appalto.

Dunque oltre al servizio normalmente programmato, su richiesta dell'Ente, l'Appaltatore si obbliga a effettuare le eventuali prestazioni aggiuntive richieste anche se non comprese nel presente Capitolato tra le prestazioni programmate. Tali prestazioni aggiuntive potranno occasionalmente avere carattere di urgenza e saranno compensate applicando il corrispondente costo indicato dal Fornitore in sede di offerta.

**Art. 3.2 – Tracciabilità dei flussi finanziari e procedura di pagamento**

Tutte le fatture, emesse nel mese successivo alla prestazione effettuata, dovranno obbligatoriamente pervenire, esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) gestito dall'Agenzia delle Entrate.

Ai fini della fatturazione elettronica, ai sensi dell'art. 3 comma 1 del D.M. n. 55/2013, i dati del Comune di Vado Ligure sono i seguenti:

Codice Univoco Ufficio: UFJ2X0 (l'ultimo elemento del codice è ZERO)  
Nome dell'ufficio: Uff\_eFatturaPA  
Partita iva: 00251200093  
Codice IPA: c\_1528 (in lettere c\_ellecinquecentoventotto)

Il Comune si impegna a corrispondere il compenso previsto secondo le modalità suddette, previa fatturazione da parte dell'aggiudicatario e previa attestazione della regolarità della prestazione da parte del Responsabile del procedimento e verifica della sussistenza dei requisiti di regolarità contributiva in capo alla stessa da verificare con l'acquisizione d'ufficio del relativo D.U.R.C. o altra attestazione equipollente.

Ai sensi della Legge n. 136 del 13.08. 2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari, come modificata dal D.L. n. 187 del 15.11.2010, tutti i movimenti finanziari e i pagamenti relativi al presente affidamento dovranno avvenire, pena l'immediata e automatica risoluzione del rapporto negoziale, tramite bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. L'aggiudicatario si assoggetta integralmente a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui l'art. 3 della legge n. 136 del 13.08.2010 e ss.mm.ii.

L'aggiudicatario si impegna altresì a dare immediata comunicazione al Comune di Vado Ligure ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo di Savona della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraEnte) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. A tal fine l'aggiudicatario individua il conto corrente postale o bancario, IBAN dedicato anche in via non esclusiva, alla presente commessa pubblica ed espressamEnte attesta quali sono le persone delegate ad operare sul conto corrente sopra individuato.

La mancata comunicazione ovvero la comunicazione tardiva o incompleta, comporterà l'applicazione di una sanzione pecuniaria da 500,00 a 3.000 euro, a norma dell'articolo 6, comma 4 della legge 136/2010. Detta comunicazione dovrà comunque essere effettuata antecedentemente all'emissione della prima fattura.

La mancata assunzione da parte dell'I.A. degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 cit., è causa di risoluzione di diritto del presente contratto.

#### **Art. 4- Modalità di svolgimento del servizio – condizioni minime**

Il personale incaricato dello svolgimento dell'attività dedotta quale oggetto contrattuale, salvo giustificati e preventivamente comunicati motivi, dovrà essere il medesimo per tutta la durata del contratto al fine di garantire la necessaria continuità del servizio. Qualora per sopravvenuti motivi l'aggiudicatario non garantisse tale continuativa disponibilità, si potrà procedere alla risoluzione del contratto, fatte salve eventuali azioni risarcitorie dell'Ente.

L'aggiudicatario è tenuto alla seguente disponibilità minima:

N. 25 ORE MINIME SETTIMANALI DI PRESENZA ON SITE (SEDE COMUNALE E ALTRE SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO) per le quali è richiesta la presenza di n.1 sistemista Junior garantendo la presenza continuativa on site nelle seguenti fasce orarie:

Lunedì dalle 08,30 alle 13,30  
Martedì dalle 08,30 alle 13,30  
Mercoledì dalle 08,30 alle 13,30  
Giovedì dalle 08,30 alle 13,30  
Venerdì dalle 08,30 alle 13,30

N. 5 ORE MINIME SETTIMANALI DI PRESENZA ON SITE di n. 1 sistemista Senior garantendo la presenza on site durante una giornata ad orario prolungato a seconda delle esigenze.

Gli interventi da effettuarsi nel corso dei giorni di presenza "on site" dovranno essere programmati a inizio giornata con il referente comunale, in caso di sua assenza con la figura dell'Ente che esercita il potere sostitutivo nei confronti dello stesso.

Per esigenze di manutenzione, aggiornamento e configurazione degli apparati, dei software e dei sistemi informatici che implicino interruzioni dei servizi agli utenti, le attività di assistenza, previa autorizzazione dell'Ente, potranno essere svolte in fasce orarie di chiusura degli uffici.

Resta inteso che la suddivisione delle ore per tipologia di attività non è vincolata e potrà essere distribuita diversamente sia su base mensile che annuale, sulla base di particolari esigenze di servizio o di intervento da concordare con il responsabile dell'Ente.

L'offerta tecnica presentata ha carattere vincolante per l'offerente e il relativo contenuto verrà recepito nel contratto di servizio.

#### **Art. 4.1 – Servizio Help desk**

Si richiede un Servizio di Help-Desk al fine di garantire una gestione chiara e programmata delle problematiche sorte e la tracciabilità della risoluzione delle stesse e relative tempistiche.

Nel dettaglio il processo operativo che dovrà essere adottato sarà il seguente:

1. accoglienza richieste mediante apertura ticket a un unico punto di contatto di immediato accesso;
2. gestione e instradamento di tutte le problematiche e delle attività ad esse correlate;
3. risoluzione di ogni problematica segnalata;
4. condivisione con l'utenza della reportistica di chiusura del ticket aperto.

#### **Art. 4.2 - Tempo massimo di attivazione e intervento in caso di chiamata per urgenze**

Intervento on site entro 2 ore (120 minuti) dalla chiamata telefonica da parte di uno dei dipendenti comunali a ciò abilitati che verranno individuati in apposito elenco che verrà consegnato all'aggiudicatario al momento della stipula del contratto.

#### **Art. 4.3 - Fasce minime orarie e giornaliera di reperibilità telefonica per gli interventi di urgenza**

Dalle ore 09,00 alle ore 18,00 dal lunedì a venerdì, nell'ambito delle fasce orarie di reperibilità telefonica garantita.

Eventuali servizi aggiuntivi costituenti ampliamento rispetto agli standards minimi essenziali come sopra individuati potranno essere oggetto di offerta migliorativa in sede di gara, e, in tal caso, dovranno essere svolti senza oneri e costi aggiuntivi per il Comune.

L'offerta tecnica presentata ha carattere vincolante per l'offerente ed il relativo contenuto verrà recepito nel contratto di servizio.

L'incaricato è tenuto a fornire, per quanto previsto ai commi precedenti, un contatto telefonico mobile, dando tempestiva comunicazione all'Ente delle eventuali variazioni.

## **Art. 5 - Personale dedicato al servizio**

L'operatore economico deve disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità, atte a garantire l'esecuzione delle attività ed il conseguimento dei risultati richiesti dalla Stazione Appaltante.

L'operatore economico si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e dagli accordi integrativi territoriali in vigore. L'operatore economico è tenuto inoltre all'osservanza ed applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente.

L'attività dovrà essere svolta da:

**N. 1 sistemista junior** che, per le aree indicate svolgerà prevalentemente:

- attività di assistenza di I e II livello agli utenti per problematiche informatiche che possano essere collegate al sistema informatico generale;
- attività di supporto alle postazioni di lavoro:
  - ✓ monitoraggio anomalie e malfunzionamenti
  - ✓ gestione delle periferiche
  - ✓ installazioni hardware e software necessarie agli uffici
  - ✓ installazione, movimentazione e configurazioni delle postazioni di lavoro
  - ✓ attività di aggiornamenti dei software di base e dei gestionali specifici dell'Ente.
- servizio di Help-Desk con tracciatura informatica

**N. 1 sistemista senior** che, per le aree indicate svolgerà prevalentemente:

- coordinamento e costante supervisione di tutte le attività svolte in front office dal sistemista junior
- funzioni inerenti la figura di Amministratore del sistema come espressamente citate all'art.2
- attività a supporto progettuale, di evoluzione del sistema e dei processi di digitalizzazione;
- attività a supporto sistemistico sul sistema informatico quali:
  - ✓ monitoraggio server e risoluzione di eventuali problematiche;
  - ✓ attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio degli utenti;
  - ✓ verifica e risoluzione problematiche relative la sicurezza informatica;
- definizione, mantenimento e monitoraggio dei sistemi di virtualizzazione server;
- gestione e monitoraggio dei sistemi di rete e comunicazione;
- aggiornamento periodico dei sistemi;
- gestione apparati informatici quali router, firewall e dispositivi wireless;
- gestione ordinaria delle procedure di backup e restore.

## **Art.6 - Comunicazioni personale impiegato - sostituzioni - obblighi - responsabile dell'Aggiudicatario e del servizio**

Fermi restando gli impegni assunti dall'aggiudicatario in sede di formulazione dell'offerta, lo stesso si obbliga altresì a informare il Comune circa le generalità nonché i recapiti telefonici del personale che impiega nello svolgimento del servizio, e il consenso reso ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e sottoscritto da ciascun operatore al trattamento dei propri dati personali per quanto necessario all'espletamento del servizio.



L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione immediata degli addetti allo svolgimento dei servizi appaltati assenti per qualunque causa, giustificata ovvero ingiustificata, garantendo la necessaria continuità del servizio. In ogni momento, anche successivo alla stipula del contratto, il Comune mantiene il diritto, qualora riscontri l'incapacità o l'inadeguatezza o lo scarso o discontinuo impegno delle persone addette all'espletamento del servizio, di esigerne l'allontanamento anche immediato e la sostituzione con personale idoneo.

Il Comune individua nel Responsabile del Servizio Affari Generali il referente aziendale al quale il personale impiegato nei servizi in oggetto dovrà rispondere.

L'aggiudicatario a sua volta nominerà sia l'amministratore di sistema sia il responsabile degli addetti.

#### **Art.7 - Oneri e obblighi a carico dell'Aggiudicatario - divieto di interruzione del servizio**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri, diretti e riflessi, relativi al costo del personale utilizzato per il servizio di cui al presente capitolato. Il rapporto di lavoro del personale utilizzato per l'espletamento del servizio oggetto del presente contratto dovrà essere conforme alle norme di legge nonché contrattuali vigenti in materia mediante assolvimento di tutti gli obblighi previdenziali, assicurativi ed assistenziali. L'aggiudicatario si impegna a rispettare scrupolosamente nei confronti del personale impiegato i pertinenti contratti collettivi nazionali di lavoro ed i rispettivi accordi integrativi, a curare tutti i necessari adempimenti in ordine agli obblighi assicurativi, assistenziali, previdenziali ed antinfortunistici. Si obbliga altresì ad applicare i contratti e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione e, se cooperative, anche nei rapporti con i soci. I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigiana dalla struttura e dimensione dell'Aggiudicatario stesso e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

L'aggiudicatario è responsabile in rapporto al Comune della osservanza delle norme anzidette anche nei confronti dei rispettivi dipendenti. Si impegna ad adottare, nell'espletamento del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità delle persone addette al servizio e dei terzi, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati, osservando e facendo osservare tutte le norme di sicurezza per la prevenzione degli infortuni e l'igiene e sicurezza del lavoro contenute in particolare nel D.Lgs.81/2008 s.m.i. In particolare gli addetti al servizio dovranno essere muniti di tutte le dotazioni di D.P.I. necessarie per l'incolumità della persona e dovranno avere ricevuto tutta la formazione professionale e specifica necessaria.

E' espressamente inteso e convenuto che l'aggiudicatario assumerà ogni responsabilità, sia civile che penale, nel caso di infortuni e/o nel caso di danni a cose e persone, che si verificassero a causa e/o nel corso dello svolgimento del servizio e/o in occasione e /o in dipendenza dello stesso. L'aggiudicatario assume ogni responsabilità ed onere derivante da eventuali diritti di proprietà intellettuale da parte di terzi in ordine al servizio aggiudicato.

L'aggiudicatario non può sospendere il servizio con sua decisione unilaterale in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Ente. La sospensione del servizio unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione di diritto del contratto: restano a carico dello stesso tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

L'Amministrazione può sostituirsi all'appaltatore eventualmente inadempiente per garantire lo svolgimento del servizio avvalendosi di mezzi e personale proprio o di altro operatore economico disponibile sul mercato. Nel caso suddetto, salva ogni altra azione di rivalsa, e fermo restando l'applicazione delle penali previste, l'eventuale maggior costo del servizio sarà posto a carico dell'

appaltatore inadempiente, previa contestazione scritta dell'addebito circa le inadempienze contrattuali riscontrate con invito a presentare entro e non oltre dieci giorni le sue eventuali controdeduzioni, anche utilizzando la cauzione definitiva ove prevista e prestata. Nel caso di urgenza e/o nel caso di interventi a salvaguardia della pubblica incolumità l'esecuzione in danno potrà avvenire anche prima della formale contestazione dell'addebito.

### **Art.8 - Presa in carico dell'infrastruttura e nomina dell'Amministratore di sistema**

L'operatore economico, prima dell'erogazione a regime dei servizi in oggetto, dovrà prevedere una fase di presa in carico dell'infrastruttura informatica del Comune al fine di acquisire tutte le informazioni indispensabili alla gestione e manutenzione dei sistemi ed all'assistenza degli utenti.

La durata di questa fase dovrà essere di massimo 4 giorni.

Al termine di questa fase, dovrà essere redatto tra le parti un " verbale di avvio del servizio " a regime. Durante la presa in carico dell'infrastruttura informatica dell'Ente, il fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:

- sopralluogo finalizzato alla visione ed alla verifica dello stato degli asset tecnologici dell'Ente
- oggetto delle attività di gestione e manutenzione;
- verifica idoneità dei sistemi e soddisfacimento dei requisiti per la gestione in remoto degli stessi;
- raccolta delle informazioni in possesso dell'Ente per la gestione autonoma di server, client ed apparati di rete, come ad esempio documentazione tecnica di configurazione, credenziali per l'amministrazione dei sistemi, procedure di gestione e manutenzione sistemi pre – esistenti, procedure di backup e recovery in uso, etc.... ;
- modifica delle password di gestione e amministrazione dei sistemi per fini di sicurezza;
- identificazione software e sistemi specifici proprietari inclusi in altri contratti di assistenza e manutenzione con fornitori terzi , dotati di propri Livelli di Servizio, non oggetto di appalto;
- predisposizione di un collegamento Vpn tra la sede del fornitore e l'Ente per la gestione dei sistemi e l'assistenza in remoto;
- approvazione del Verbale di avvio del servizio.

### **Art. 9 - Sicurezza sui luoghi di lavoro**

L'aggiudicatario del servizio si impegna a sottoscrivere, in sede di stipulazione del contratto, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali, redatto in conformità all'art. 26, comma 3, D. Lgs. n. 81/2008.

Le attività oggetto del presente capitolato verranno svolte all'interno della struttura Comunale e delle sedi distaccate come da art. 2 del presente capitolato.

L'appaltatore si obbliga a ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, a tutte le prescrizioni derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assunto a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare, si impegna a rispettare e a fare rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.

### **Art. 10- Sanzioni in caso di inadempienza contrattuale**

Nel caso in cui gli interventi richiesti non vengano eseguiti tempestivamente nei termini di cui all'art. 3 l'Ente si riserva di detrarre dalla liquidazione € 50,00 per ogni ora di ritardo.

In caso di reiterati e prolungati ritardi, o mancata esecuzione di interventi richiesti, l'Ente si riserva di rescindere unilateralmente il contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni nei confronti

dell'aggiudicatario.

#### **Art. 11- Divieto di cessione del contratto**

E' fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere il contratto oggetto del presente affidamento. All'aggiudicatario non è consentito cedere il contratto in tutto o in parte. Qualora contravvenga a tale divieto, il contratto è da ritenere rescisso, fatte salve le ulteriori azioni a tutela dell'Ente.

#### **Art. 12- Riservatezza dei dati personali e ruolo esplicito in materia di tutela dei dati**

Il trattamento dei dati dell'aggiudicatario di cui al presente capitolato verrà effettuato dal Comune di Vado Ligure ed è improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti e della riservatezza. Il trattamento ha le finalità di acquisizione delle informazioni necessarie alla gestione del rapporto negoziale con l'Aggiudicatario del servizio. Agli interessati è riconosciuto in particolare il diritto di conoscere i propri dati personali, di chiedere la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, ove consentita, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo al responsabile del trattamento le richieste all'indirizzo P.zza San Giovanni Battista 5- Vado Ligure o attraverso i riferimenti esposti nella pagina del sito dell'Ente [www.comune.vado-ligure.sv.it](http://www.comune.vado-ligure.sv.it). Titolare del trattamento dei dati personali eseguito dal Comune di Vado Ligure è il Comune medesimo.

L'aggiudicatario è informato del trattamento dei propri dati per le finalità sopra individuate.

#### **Art. 13 - Responsabilità e comportamento**

La responsabilità dell'aggiudicatario è riconducibile esclusivamente alle attività lavorative ed interventi sistemistici direttamente ed effettivamente eseguiti dal personale tecnico.

Nessuna responsabilità, potrà essere imputata all'aggiudicatario, per eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da negligenza, incuria o dolo dei dipendenti del Comune o da personale non autorizzato, o in caso di difetti dell'impianto elettrico o telefonico o di rete o del mancato rispetto delle condizioni ambientali. Sono inoltre esclusi tutti i guasti imputabili a cause esterne quali temporali, alluvioni, scariche elettriche, sbalzi di tensione ecc.

Il personale tecnico dovrà mantenere sempre un atteggiamento educato e paziente nei rapporti con il personale dipendente dell'Ente, negli interventi tecnici e nella risoluzione delle problematiche.

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto del "Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con D.P.R. n. 62/2013 e del "Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Vado Ligure approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 123 del 19.11.2021 e disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente .

Con la partecipazione alla selezione l'aggiudicatario da per accettati i contenuti degli stessi. In caso di inosservanza dei Codici si procederà alla risoluzione del contratto.

Il fornitore del servizio risponde direttamente dei danni alle persone o alle cose provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune.

In particolare, l'Appaltatore si obbliga espressamente a garantire e a mantenere il Comune sollevato e indenne da azioni legali e richieste risarcitorie per danni, avanzate da terzi danneggiati in conseguenza di tutte le attività, anche semplicemente connesse manlevando espressamente l'Ente da qualsivoglia richiesta risarcitoria.

#### **Art. 14 - Verifiche della corretta esecuzione - Risoluzione del contratto e facoltà di recesso**

L'Aggiudicatario si impegna a consentire all'Amministrazione di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la

propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. Qualora venisse riscontrata, da parte della Stazione Appaltante, la non corretta esecuzione del servizio o la non idoneità del personale impiegato rispetto alle mansioni da svolgere, verrà trasmessa all'aggiudicatario, mediante posta elettronica certificata, apposita nota di contestazione con indicazione dettagliata degli addebiti riscontrati. Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), il Comune ha facoltà di risolvere automaticamente di diritto il contratto mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC con messa in mora di 10 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- grave e/o reiterato inadempimento alle disposizioni del presente capitolato;
- manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione del servizio;
- mancato preavviso in caso di sciopero;
- apertura di una procedura fallimentare o di altra procedura concorsuale a carico dell'aggiudicatario o coinvolgimento della stessa in procedure concorsuali;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, l'igiene e sicurezza sul lavoro, il trattamento assicurativo, retributivo e previdenziale del personale;
- sospensione del servizio o mancate riprese dello stesso da parte dell'aggiudicatario senza giustificato motivo;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli integrativi locali;
- cessione del contratto;
- impiego di personale diverso da quello indicato in sede di offerta o non preventivamente comunicato e autorizzato dalla Stazione Appaltante;
- incuria nell'esecuzione del servizio o mancata osservanza alle prescrizioni di cui al presente contratto o di quelle impartite dal Servizio in epigrafe.

In ognuna delle sopracitate ipotesi, l'Amministrazione non liquiderà le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni subiti e subendi, anche d'immagine, causati dal comportamento dell'aggiudicatario.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 del codice civile, in qualunque tempo e fino al termine del contratto, per motivi di pubblico interesse.

Qualora l'Amministrazione si avvalga della facoltà di recesso unilaterale essa si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente alle prestazioni già eseguite al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dall'apposito verbale di verifica da redigersi a cura dell'Amministrazione.

#### **Art. 15 - Procedure di affidamento in caso di liquidazione giudiziale dell'Aggiudicatario o di risoluzione del contratto e misure straordinarie di gestione**

L'Amministrazione nei casi previsti dall'art. 110, comma 1, del D.Lgs n. 50/2016, interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio in oggetto.

L'affidamento avviene nelle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

#### **Art. 16- Attestazione regolare esecuzione**

1. Al termine del servizio il Comune, previa verifica da parte del Responsabile del procedimento, potrà emettere apposita attestazione sulla complessiva esecuzione del servizio, ferma restando la necessità che la verifica circa la corretta esecuzione delle prestazioni deve avvenire in occasione della liquidazione di ciascuna fattura.

## **Art. 17 - Oneri inerenti alla stipula del contratto**

1. I contenuti di cui al presente capitolato sono tutti recepiti in un contratto da stipularsi in forma di scrittura privata che sarà registrato solo in caso d'uso. I relativi oneri saranno a totale ed esclusivo carico dell'aggiudicatario.

## **Art. 18 – Garanzie e coperture assicurative**

### **18.1 - Garanzie**

A norma dell'art. 1 comma 4 della L. 120/2020 non è richiesta garanzia provvisoria.

All'atto della stipulazione del contratto l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva nella misura e nei modi previsti dall'art. 103 del Codice, che sarà svincolata ai sensi e secondo le modalità previste dal medesimo articolo.

L'importo della garanzia definitiva può essere ridotto in ragione di quanto stabilito dall'art. 93, comma 7, del Codice.

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

### **18.2 - Coperture assicurative**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 103, c.7 del D.lgs. n.50/2016 l'appaltatore è obbligato, contestualmente alla sottoscrizione del contratto e in ogni caso almeno 10 (dieci) giorni prima della data prevista per la consegna del servizio, a produrre una polizza di assicurazione che tenga indenne l'amministrazione committente da tutti i rischi di esecuzione e che preveda anche una garanzia di responsabilità civile per danni causati a terzi nell'esecuzione dei lavori. La polizza assicurativa è prestata da un'impresa di assicurazione autorizzata alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'obbligo di assicurazione. La copertura delle predette garanzie assicurative decorre dalla data di consegna del servizio e deve essere mantenuta in vigore fino alla data di validità del contratto compresa l'eventuale proroga tecnica.

La garanzia è stipulata secondo specifiche minime:

- assicurare una somma non inferiore all'importo del contratto;
- essere integrata in relazione alle somme assicurate in caso di approvazione di servizi aggiuntivi affidati a qualsiasi titolo all'appaltatore.
- Prevedere un massimale contro i rischi derivanti dalla R.C.T. non inferiore al minimo inderogabile di euro 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro;
- coprire a garanzia contro tutti i rischi di esecuzione da qualsiasi causa determinati tutti i danni subiti dall'amministrazione committente a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti e opere, anche preesistenti, verificatisi nel corso dell'esecuzione del servizio

La garanzia deve risultare estesa almeno ai seguenti rischi:

- RC personale dei prestatori di lavoro e dei parasubordinati per danni cagionati nello svolgimento delle proprie mansioni;
- danni a terzi cagionati da errato funzionamento;

- danni a terzi da interruzione o sospensioni totali e parziali di attività;
- danni a terzi da incendio;
- danni a cose trovatesi nell'ambito di esecuzione dei lavori;

Le garanzie di cui al presente paragrafo, prestate dall'appaltatore coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici. Se l'appaltatore è un raggruppamento temporaneo o un consorzio ordinario di concorrenti, giusto il regime delle responsabilità solidale disciplinato dall'articolo 48, comma 5, del D.lgs. 50/2016, la garanzia assicurativa è prestata dall'impresa mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti raggruppati o consorziati.

Qualora l'Appaltatore fosse già provvisto di un'idonea polizza assicurativa con primario istituto assicurativo a copertura dei rischi di cui al presente articolo, dovranno comunque essere rispettate le prescrizioni contenute nel presente Capitolato speciale d'appalto e nel disciplinare di gara.

Qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative sopra riportate, il contratto sarà risolto di diritto e l'importo corrispondente sarà trattenuto dalla cauzione prestata, quale penale, e fatto salvo l'obbligo del maggior danno subito.

### **Art. 19 - Risoluzione del contratto**

Il Comune può recedere unilateralmente dal contratto d'appalto per giusta causa in qualsiasi momento della sua esecuzione e con effetto immediato, mediante preavviso di almeno 15 giorni consecutivi, da comunicarsi all'Aggiudicatario via PEC o raccomandata AR, salva l'azione di risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi: **a.** se l'appaltatore è colpevole di frode, negligenza o colpa grave; **b.** in caso di fallimento, insolvenza o richiesta di un concordato giudiziale o extragiudiziale dell'appaltatore; **c.** per infrazione dell'obbligo a non fornire, per tutta la durata del rapporto contrattuale, componenti hardware e software al Comune, se non alle condizioni stabilite dal contratto; **d.** per infrazione del divieto e della regolamentazione del subappalto; **e.** per reiterazione continua di infrazioni o inadempienze contrattuali che, regolarmente contestate, abbiano dato luogo all'applicazione di penalità; **f.** qualora l'appaltatore, regolarmente diffidato, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnatogli; **g.** qualora l'appaltatore, regolarmente diffidato, non abbia provveduto ad eseguire l'assistenza, salvo giustificato motivo, entro il termine indicato nella diffida stessa. Il recesso avrà effetto trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento, da parte dell'appaltatore, della comunicazione. Il Comune potrà recedere, inoltre, qualora intervengano all'interno dello stesso trasformazioni di natura tecnico-organizzative rilevanti ai fini dell'appalto affidato e per motivi di pubblico interesse, previa comunicazione per iscritto da trasmettere all'appaltatore. Nel provvedimento di recesso saranno specificatamente indicati tali motivi e fissati il termine di operatività dello stesso, che non potrà essere inferiore a venti giorni. Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dall'Amministrazione. In caso di recesso l'Aggiudicatario ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c..

### **Art. 26 - Clausola convenzione Consip**

Il Comune di Vado Ligure, ai sensi del comma 13 dell'art. 1 del D.L. n. 95/2012, convertito con Legge 07/08/2012, n. 135, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a 15 giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle Convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip S.p.A., delle condizioni

economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23/12/1999, n. 488.

#### **Art. 27 - Riserva**

Il Comune si riserva la facoltà di sospendere il servizio in qualsiasi momento, per mancanza di finanziamenti, riduzione o cessazione di determinate attività oppure per altri motivi indipendenti dalla volontà dell'Ente ovvero cause di forza maggiore.

La sospensione del servizio non darà diritto all'aggiudicatario ad alcuna azione di rivalsa o risarcimento danni.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara qualora la condizione di erogazione del servizio in oggetto non sia compatibile con le proprie disposizioni finanziarie.

#### **Art. 28- Rinvio**

Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale, si rinvia alla disciplina civilistica generale in materia di contratti.

#### **Art. 29- Controversie**

Qualsiasi eventuale controversia inerente al presente contratto rientra nella competenza del Foro di Savona