



PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO, AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. E) DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI "SERVICE DESK E SUPPORTO INFORMATICO INTEGRATO" PER IL COMUNE DI RHO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CIG BCE9535289

CUI 00893240150202600018

Responsabile Unico del Progetto: Sabina Stracquadanio

Sommario

Art. 1 - PREMESSA	4
ART. 2 - OGGETTO	4
ART. 3 - CONTESTO TECNOLOGICO E CONOSCENZA DEGLI APPLICATIVI IN USO PRESSO L'ENTE	5
ART. 4 - LOCALI E STRUMENTI A DISPOSIZIONE - LUOGO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO	6
ART. 5 - DURATA, VARIAZIONI CONTRATTUALI E PROROGA TECNICA	7
ART. 6 - IMPORTO A BASE DI GARA, VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	8
ART. 7 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	9
ART. 8 - SERVIZIO DI PRESIDIO: MONTE ORE STIMATO, ARTICOLAZIONE ORARIA E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO	10
ART. 8bis - ARTICOLAZIONE ORARIA E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	12
ART. 9 - CARATTERISTICHE PRESIDIO REMOTO (SERVIZI DI HELP DESK PRIMO LIVELLO)....	13
ART. 9bis - CARATTERISTICHE PRESIDIO ON-SITE SECONDO LIVELLO: TECNICO SPECIALIZZATO	19
ART. 10 - CARATTERISTICHE SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO ICT, E-GOVERNMENT E PROTEZIONE DATI	21
ART. 11 - PRESTAZIONI STRAORDINARIE ED ECCEZIONALI	22
ART. 12 - REQUISITI, QUALIFICAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE ADDETTO	22
ART. 13 - IMPEGNI DELL'APPALTATORE.....	24
ART. 14 - SICUREZZA SUL LAVORO.....	26
ART. 15 - ULTERIORI OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ A CARICO DELL'AFFIDATARIO.....	27
ART. 16 - LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E INDICATORI DI QUALITÀ (SLA).....	27
ART. 17 - CONTROLLI E VERIFICHE	31
ART. 18 - PENALI	31
ART. 19 - CORRISPETTIVO, RENDICONTAZIONE, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI	33

ART. 20 - SERVIZI MIGLIORATIVI OPZIONALI.....	34
ART. 21 - REVISIONE DEI PREZZI	35
ART. 22 - OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	36
ART. 23 - ADEMPIMENTI IN CASO DI SCIOPERO.....	37
ART. 24 - DANNI A PERSONE E COSE E POLIZZA ASSICURATIVA	38
ART. 25 - SUBAPPALTO.....	39
ART. 26 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	39
ART. 27 - CLAUSOLA SOCIALE	40
ART. 28 - STIPULA DEL CONTRATTO E GARANZIA DEFINITIVA	40
ART. 29 - CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE.....	40
ART. 30 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	40
ART. 31 - PROCEDURA DI INSOLVENZA O DI IMPEDIMENTO DELL’AFFIDATARIO	42
ART. 32 - RECESSO DAL CONTRATTO	42
ART. 33 - CODICE DI COMPORTAMENTO, PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA, PATTO DI INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI E DIVIETO DI PANTOUFLAGE.....	43
ART. 34 - RISERVATEZZA.....	44
ART. 35 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	44
ART. 36 - CONTESTAZIONI E RISERVE, ACCORDO BONARIO E FORO DI COMPETENZA	46
ART. 37 - RAPPORTI CON L’AMMINISTRAZIONE	47
ART. 38 - RINVIO AD ALTRE NORME	47

Art. 1 - PREMESSA

1. L'obiettivo del presente documento è quello di descrivere i servizi richiesti per le attività di "Service Desk e supporto informatico integrato" da erogare al Comune di Rho.
2. Il fornitore del servizio si farà carico di tutte le attività descritte nel presente Capitolato Speciale d'Appalto (di seguito per brevità anche Capitolato).
3. Ai fini del presente Capitolato, si intendono:

Codice	Codice dei contratti, decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e successive modificazioni ed integrazioni
Capitolato	Capitolato Speciale d'Appalto
Ente o Amministrazione o Comune o Committente o Stazione Appaltante	Il Comune di Rho, stazione appaltante
ICT	Unità organizzativa dell'Amministrazione a cui sono demandate le funzioni in ambito informatico (attualmente Sistema Informativo per l'Innovazione e la Transizione Digitale)
OEA - Affidatario	Operatore Economico Aggiudicatario dell'appalto in oggetto
Parti	Il Comune di Rho e l'Operatore Economico Aggiudicatario dell'appalto, quando intesi congiuntamente
RUP	Responsabile Unico del Progetto
Postazione di lavoro (PDL)	L'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato: - configurazioni hardware: PC desktop (e monitor), thin client (e monitor), notebook o netbook o tablet, stampanti e multifunzioni, plotter, scanner (piano o di documenti); - configurazioni software: sistema operativo (Microsoft, Mac o Open Source), software di produttività individuale e collaborazione (es. client di posta elettronica), antivirus.

ART. 2 - OGGETTO

1. Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento di un servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato" finalizzato a svolgere, per conto del servizio ICT dell'Ente, assistenza informatica agli utenti, la gestione delle postazioni di lavoro, l'erogazione di servizi specialistici di consulenza in ambito ICT, e-government e protezione dei dati, nonché i relativi

servizi necessari a garantire l'operatività delle funzioni informatiche dell'Ente.

2. L'Operatore Economico Aggiudicatario (OEA) dovrà garantire la piena esecuzione delle attività di seguito elencate (c.d. servizi ordinari), da espletarsi mediante assistenza telefonica, da remoto e *on-site*, secondo le specifiche dettagliate nel prosieguo del presente Capitolato:

- a)** Presidio Remoto: Help Desk primo livello,
- b)** Presidio on-site: Tecnico Specializzato secondo livello,
- c)** Servizi specialistici di consulenza ICT, E-government e protezione dati.

3. Tale servizio si intende integralmente remunerato con il canone contrattuale e non darà luogo ad alcun compenso aggiuntivo, indennità o maggiorazione economica a favore dell'OEA, indipendentemente dal numero di attivazioni.

4. Le prestazioni dovranno essere eseguite nei tempi che saranno riportati nel progetto presentato in sede di offerta, che non possono comunque essere inferiori ai minimi indicati nei documenti di gara, pena l'esclusione. L'OEA 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.

5. Il servizio dovrà essere eseguito a perfetta regola d'arte, in conformità alle normative vigenti in materia e nel rigoroso rispetto delle direttive, disposizioni e istruzioni operative impartite dal Responsabile Unico del Progetto (RUP) e dai dipendenti dell'Amministrazione preposti al coordinamento e alla direzione dell'esecuzione del contratto.

6. Sono parte integrante e sostanziale dell'oggetto del contratto tutte le migliorie e le proposte migliorative formulate dall'Operatore Economico in sede di offerta tecnica, ove accettate dall'Amministrazione in sede di aggiudicazione.

7. Tali migliorie si intendono comprese nel corrispettivo contrattuale e devono essere realizzate senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, nel rispetto delle modalità e delle tempistiche proposte dall'aggiudicatario nell'offerta tecnica.

ART. 3 - CONTESTO TECNOLOGICO E CONOSCENZA DEGLI APPLICATIVI IN USO PRESSO L'ENTE

1. Ai fini della descrizione del contesto operativo in cui si inseriscono i servizi oggetto dell'appalto, e fermo restando che i codici sorgente e le licenze d'uso dei software gestionali restano esclusi dal perimetro del presente affidamento, si rappresenta che l'infrastruttura ICT dell'Amministrazione utilizza correntemente i seguenti applicativi e suite gestionali:

- **Area Demografica/Servizi al Cittadino (Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva):** URBI Smart di PA Digitale SpA;
- **Area Finanziaria e Contabilità (Ragioneria, Tributi, Economato, Personale):** URBI Smart di PA Digitale SpA;
- **Area Documentale e Flussi Amministrativi (Protocollo Informatico, Determine, Delibere, Albo Pretorio):** URBI Smart di PA Digitale SpA;

- **Area Tecnica e Territorio (SUE, SUAP e Edilizia):** CPortale e Archiweb di STARCH Srl;
- **Polizia Locale:** Concilia di Maggioli Spa;
- **Piattaforma di gestione IT (RMM):** NinjaOne;
- **Applicazioni di produttività:** Microsoft Office e Microsoft 365;
- **Servizi Trasversali e Piattaforme Nazionali (Integrazioni PagoPA, IO, ANPR, SPID/CIE):** Integrazioni standard nazionali.

2. Il personale messo a disposizione dall'OEA, sia per il servizio di Presidio Remoto (Primo Livello) sia per il Presidio on-site (Secondo Livello), deve possedere un'adeguata qualificazione professionale, nonché una comprovata familiarità con i flussi operativi e sistemi applicativi ed ERP specifici della Pubblica Amministrazione Locale sopra elencati.

3. Al fine di agevolare l'erogazione del servizio e garantire la parità di accesso alla procedura di gara, l'Amministrazione si impegna a mettere a disposizione dell'OEA, all'atto dell'avvio del contratto, la documentazione tecnica d'uso e i manuali operativi in proprio possesso relativi agli applicativi sopra indicati.

4. L'OEA è tenuto a garantire che il personale assegnato alla commessa mantenga un costante e autonomo aggiornamento professionale e operativo in relazione a eventuali migrazioni tecnologiche, evoluzioni software, rilasci di *major/minor release* o introduzione di nuove piattaforme gestionali disposte dall'Amministrazione nel corso della durata contrattuale, senza che ciò possa costituire titolo per la richiesta di oneri economici aggiuntivi a carico dell'Ente.

ART. 4 - LOCALI E STRUMENTI A DISPOSIZIONE - LUOGO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il Comune di Rho, per lo svolgimento del servizio di "Presidio on-site", metterà a disposizione degli operatori di presidio individuati dall'OEA:

- un locale arredato con funzione di punto di appoggio operativo;
- locali adibiti a magazzino per lo stoccaggio di attrezzature informatiche e materiale di proprietà del Comune;
- un telefono fisso con numerazione dedicata al servizio;
- 1 postazione di lavoro dedicata (PC + monitor) con accesso alla rete aziendale;
- casella e-mail dedicata al servizio;
- software asset inventory: "NinjaOne" o equivalente;
- software per l'accesso in modalità remota alle PdL;
- possibilità di utilizzare i mezzi di servizio in uso al Comune, per gli eventuali spostamenti tra le sedi comunali.

2. I luoghi presso i quali dovrà essere eseguito il servizio, sono tutte le varie sedi del Comune di Rho, ovvero:

PALAZZO COMUNALE - Sede principale	PIAZZA VISCONTI, 23
SPORTELLLO DEL CITTADINO/DEMOGRAFICI	VIA DE AMICIS, 1
BIBLIOTECA - CULTURA - SERVIZI SCOLASTICI	CORSO EUROPA, 291
POLIZIA LOCALE	CORSO EUROPA, 169
CUC - ECONOMATO - TRIBUTI - CATASTO- UFFICI TECNICI	VIA MARSALA, 19
SERVIZIO PERSONALE E MAGAZZINO	VIA BERSAGLIO, 5
UFFICIO SPORT	VIA TRECATE, 50/52
CENTRHO - IAT	PIAZZA SAN VITTORE, 19
SERVIZI SOCIALI	VIA BUON GESU', 19-21
AUDITORIUM	VIA MEDA 20

3. Le sedi comunali indicate nel presente articolo devono intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo. Il servizio di presidio, sia remoto sia on-site, dovrà essere garantito dall'Operatore Economico Aggiudicatario anche presso eventuali ulteriori sedi dell'Ente che dovessero essere attivate, trasferite o riorganizzate nel corso della vigenza contrattuale, alle medesime condizioni economiche e contrattuali previste dal presente capitolato e senza oneri aggiuntivi, fatto salvo il rispetto del monte ore complessivo previsto.

4. Il presidio tecnico on-site è da intendersi ubicato stabilmente presso il Palazzo Comunale di Piazza Visconti n. 23. Non è richiesta la presenza continuativa del personale presso le altre sedi comunali, presso le quali gli interventi saranno effettuati esclusivamente nei casi in cui non risulti possibile la loro risoluzione da remoto. Gli spostamenti verso le altre sedi comunali avverranno, di norma, a piedi, in considerazione della collocazione territoriale delle stesse. Qualora l'intervento debba essere effettuato presso sedi più distanti o non agevolmente raggiungibili a piedi, il personale incaricato ha la possibilità di utilizzare i mezzi di servizio in uso al Comune o è accompagnato da personale comunale autorizzato mediante veicolo di servizio dell'Ente.

ART. 5 - DURATA, VARIAZIONI CONTRATTUALI E PROROGA TECNICA

1. La durata dell'appalto è fissata in trentasei (36) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del servizio. La decorrenza iniziale del contratto potrà essere modificata in pendenza dei tempi di definizione dell'esito della procedura di aggiudicazione (presumibilmente dal 01/11/2026).

2. L'Amministrazione si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere, l'avvio delle prestazioni contrattuali con l'emissione di apposito ordine, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione della garanzia definitiva e salvo diversa indicazione che verrà comunicata dall'Amministrazione.

3. Ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del 3% dell'importo del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di imporre all'OEA

l'esecuzione delle prestazioni supplementari ovvero la riduzione delle stesse alle condizioni originariamente pattuite. In tali ipotesi, l'OEA non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

4. In conformità a quanto disposto dall'art. 120, comma 11, del D.Lgs. n. 36/2023, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso l'OEA è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto originario per la durata massima di 2 mesi.

ART. 6 - IMPORTO A BASE DI GARA, VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

1. L'importo posto a base di gara, al netto di IVA, è determinato in € 198.000,00, comprensivo degli oneri per la sicurezza, quantificati in € 00,00, e dei costi della manodopera, quantificati in € 155.000,00. Tale importo deve considerarsi pienamente remunerativo di tutto il servizio, delle prestazioni e delle forniture occorrenti per la sua corretta esecuzione, nonché di tutte le spese necessarie all'adempimento delle obbligazioni contrattuali, ivi inclusi i costi del personale impiegato, delle attrezzature e degli strumenti hardware e software, delle eventuali licenze, dei collegamenti e delle infrastrutture tecnologiche, delle trasferte e di ogni altro onere diretto e indiretto connesso all'esecuzione del servizio, secondo le condizioni stabilite nel presente Capitolato.

2. Il costo della manodopera individuato dalla stazione appaltante è stato valorizzato prendendo in considerazione il costo orario del contratto collettivo del settore terziario, della distribuzione e dei servizi, degli aumenti contrattuali futuri e dell'indice ISTAT di incremento delle retribuzioni.

3. I costi della manodopera non sono ribassabili se non per dimostrate ragioni attinenti ad una più efficiente organizzazione aziendale o a condizioni fiscali o contributive di maggior favore che non comportano penalizzazioni per la manodopera. Il ribasso offerto dall'operatore economico è calcolato sull'importo a base di gara comprensivo dei costi della manodopera stimati dalla stazione appaltante.

4. Ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, qualora in corso di esecuzione dell'appalto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del 3% dell'importo del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di imporre all'OEA l'esecuzione delle prestazioni supplementari ovvero la riduzione delle stesse alle condizioni originariamente pattuite. In tali ipotesi, l'OEA è tenuto all'esecuzione e non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

5. L'Ente si riserva, altresì, la facoltà di disporre una proroga tecnica del contratto, alle medesime condizioni economiche e tecniche offerte dall'aggiudicatario, per un periodo massimo di 2 mesi.

6. Il servizio è finanziato con fondi propri del bilancio comunale.

7. Il valore globale stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023, è pari a € 215.940,00, ed è determinato come segue:

Descrizione del servizio	CPV	P (principale)	Importo (al netto di IVA)
Servizio di "Service desk e supporto informatico integrato"	72200000-7 "Programmazione software e servizi di consulenza"	P	215.940,00 €
Importo a base d'asta comprensivo di oneri per la sicurezza e costi della manodopera non soggetti a ribasso (36 mesi presumibilmente dal 01/11/2026)			198.000,00 €
<i>di cui per costi della manodopera</i>			155.000,00 €
<i>di cui per oneri sicurezza</i>			0,00 €
Opzione variazione importo contrattuale art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023 (nel limite del 3%)			5.940,00 €
Opzione di proroga tecnica articolo 120, comma 11, del D.Lgs. n. 36/2023 (max due mesi)			11.000,00 €
Somme accantonate per revisione prezzi			1.000,00 €
TOTALE VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO (ex 14, comma 4, del D.Lgs 36/2023)			215.940,00 €

8. Ai sensi dell'art. 58 comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., l'appalto non è suddiviso in lotti prestazionali in quanto non funzionali per le seguenti motivazioni:

- a)** Per la limitata consistenza delle singole prestazioni oggetto dell'affidamento e alla loro intrinseca connessione rispetto all'esigenza di avere una gestione unitaria- per la necessità di avere un referente unico sia per l'ente che nei rapporti con i terzi fornitori di software gestionali e di produttività, indipendente dagli stessi, in grado di coordinare tutte le attività per l'efficienza dei servizi informatici comunali;
- b)** Per la necessità di non rendere eccessivamente complessa dal punto di vista organizzativo, tecnico e amministrativo la gestione dell'affidamento, con la necessità di dover coordinare plurimi operatori economici incaricati di limitate;
- c)** prestazioni interdipendenti, con il rischio di pregiudicare l'efficace esecuzione dei servizi che costituiscono l'oggetto dell'appalto e quindi di aumentare costi, anche organizzativi e amministrativi, sia diretti che indiretti.

ART. 7 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio dovrà essere svolto dall'OEA con l'organizzazione propria di personale e mezzi nel rispetto delle norme vigenti e secondo le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica ed economica presentata. Le prestazioni oggetto del servizio in affidamento dovranno essere svolte nei modi e termini stabiliti nel progetto presentato in sede di gara ed in modo tale da evitare interruzioni

nello svolgimento delle attività comunali.

2. L'OEA si obbliga a dedicare al servizio, personale qualificato del proprio organico in modo tale da poter adempiere con competenza agli interventi previsti dal presente affidamento.

3. L'OEA è autorizzato all'utilizzo delle risorse strumentali necessarie in disponibilità del Comune di Rho, nella misura e per il tempo necessario al buon adempimento delle obbligazioni assunte con il contratto e per il periodo di durata dello stesso.

4. All'atto dell'avvio del servizio, l'OEA deve formalmente designare e comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo del proprio Responsabile del Contratto. A tale comunicazione deve essere allegato il *curriculum vitae* della risorsa, la quale deve possedere un'esperienza professionale documentata nel medesimo ruolo non inferiore a 5 (cinque) anni.

5. Il Responsabile del Contratto costituisce l'interfaccia primaria tra l'OEA e l'Amministrazione per tutta la durata dell'affidamento. Tale figura svolge altresì le funzioni di referente operativo del servizio, con compiti di coordinamento delle attività, gestione del personale impiegato, monitoraggio del rispetto dei livelli di servizio (SLA) e interlocuzione diretta con il servizio ICT dell'Ente. Parallelamente, l'Amministrazione provvede alla nomina di un proprio referente contrattuale, che sovrintende alla verifica della regolare esecuzione delle prestazioni.

ART. 8 - SERVIZIO DI PRESIDIO: MONTE ORE STIMATO, ARTICOLAZIONE ORARIA E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

1. Al fine di garantire l'erogazione dei servizi e delle attività di cui all'art. 2, comma 2, lett. a) e b), è stabilito un monte ore complessivo contrattuale pari a n. 5.400 ore di presidio per l'intera durata dell'appalto. Il dimensionamento è stato effettuato sulla base di una media settimanale di n. 17 ore per i servizi di presidio remoto e di n. 18 ore per i servizi di presidio on-site, riferite a n. 1 tecnico per ciascuna tipologia di servizio. Il calcolo è stato sviluppato assumendo come riferimento una media di 4,3 settimane per mese, determinando un impegno mensile pari a:

- n. 73 ore per il presidio remoto (Help Desk di 1° livello);
- n. 77 ore per il presidio on-site.

2. La stima del monte ore complessivo dell'appalto per il servizio di cui al presente articolo, suddivisa per annualità e tipo di servizio, risulta essere quella di seguito dettagliata:

ANNUALITÀ	SERVIZIO	MONTE ORE STIMATO
2026 (2 MESI)	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	146
	Presidio on-site	154
2027	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	876
	Presidio on-site	924

ANNUALITÀ	SERVIZIO	MONTE ORE STIMATO
2028	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	876
	Presidio on-site	924
2029 (10 MESI)	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	730
	Presidio on-site	770
TOTALE COMPLESSIVO		5.400 ore

3. Il servizio di Presidio verrà erogato dal lunedì al venerdì nelle seguenti modalità:

Giorno	Fascia Oraria	Tipologia di Servizio	Modalità e Dimensionamento del Personale	Note / Sede di erogazione
Lunedì	08:00 -14:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.
Martedì	08:00 - 13:00/14:00 - 18:00	Presidio on-site (Assorbe Help Desk 1° Livello)	n. 1 Risorsa Dedicata (1 FTE)	Presenza fisica obbligatoria del tecnico presso le sedi dell'Ente.
Mercoledì	08:00 -14:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.
Giovedì	08:00 - 13:00/14:00 - 18:00	Presidio on-site (Assorbe Help Desk 1° Livello)	n. 1 Risorsa Dedicata (1 FTE)	Presenza fisica obbligatoria del tecnico presso le sedi dell'Ente.
Venerdì	08:00 -13:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.

4. La distribuzione oraria di cui alla presente tabella ha carattere vincolante e costituisce il livello minimo di erogazione del servizio richiesto su base mensile. L'OEA è tenuto a garantire integralmente il monte ore previsto per ciascun periodo.

5. L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare, anche in via non continuativa, i

giorni di erogazione del servizio di presidio, fermo restando il mantenimento del monte ore complessivo, della fascia oraria giornaliera e della tipologia di servizio richiesta. Tali modifiche non daranno luogo a maggiori oneri per l'Amministrazione.

6. Al fine di ottimizzare l'efficienza economica dell'appalto, per i servizi di Presidio Remoto (1° Livello), l'OEA non è tenuto ad assegnare risorse dedicate in via esclusiva all'Ente. L'OEA potrà erogare il servizio attraverso una struttura centralizzata e condivisa (modalità pool o multi-cliente), a condizione che l'organizzazione proposta sia idonea a garantire il pieno e costante rispetto dei Livelli di Servizio (SLA) di presa in carico e risoluzione previsti dal presente Capitolato.

7. Per il servizio di Presidio on-site (2° Livello), l'OEA dovrà invece garantire l'impiego e l'assegnazione di n. 1 (una) risorsa professionale identificata e dedicata per l'intera durata delle fasce orarie di presenza on-site previste dal presente Capitolato. L'OEA è tenuta a garantire la continuità del presidio sul posto con personale sostitutivo di pari qualificazione anche in caso di ferie, malattie o permessi della risorsa titolare, senza interruzioni del servizio e senza oneri aggiuntivi per l'Ente.

8. Le prestazioni relative ai servizi di presidio remoto e on-site sono rese a fronte del monte ore mensile di cui al comma 4, il cui corrispettivo è integralmente ricompreso nel canone mensile contrattuale. Tali ore costituiscono prestazioni contrattualmente dovute e l'OEA è tenuto a erogarle integralmente secondo la pianificazione concordata con l'Amministrazione.

9. Qualora, per esigenze dell'Amministrazione o per motivate ragioni concordate tra le Parti, il monte ore mensile (o relative frazioni) non venga interamente erogato, le ore non rese non decadono, ma si cumulano automaticamente, restando nella piena disponibilità dell'Ente per il relativo utilizzo anche nei periodi successivi, secondo pianificazione concordata con l'Ente.

10. Resta fermo il diritto dell'Amministrazione al recupero integrale delle ore non erogate di cui al comma 9. Alla scadenza del contratto, qualora risulti un debito orario in capo all'OEA, il rapporto contrattuale si intenderà concluso senza obbligo di proroga per il recupero delle ore residue; l'Amministrazione procederà ai fini del recupero del relativo valore economico mediante proporzionale riduzione dei corrispettivi ancora da liquidare o dell'ultima fattura.

11. Resta salva, in ogni caso, l'applicazione delle penali previste dal contratto, ove ne ricorrano i presupposti, con riferimento alle eventuali inadempienze connesse alla mancata erogazione delle prestazioni nei termini e secondo le modalità concordate. L'applicazione delle penali non esclude né sostituisce l'obbligo di recupero delle prestazioni non erogate.

ART. 8bis - ARTICOLAZIONE ORARIA E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

1. Il supporto specialistico potrà essere erogato, su richiesta dell'Amministrazione, anche al di fuori della finestra di presidio, mediante la pianificazione di incontri dedicati o l'esecuzione di specifiche attività progettuali.

2. Il servizio prevede un impegno pari a quattro (4) ore settimanali, da erogarsi ordinariamente presso le sedi dell'Amministrazione (in modalità on-site).

- 3.** Al fine di garantire l'erogazione del servizio di cui al presente articolo, è previsto un monte ore complessivo stimato in n. 612 ore per l'intera durata dell'appalto. Il calcolo è stato sviluppato considerando una media di n. 4 ore settimanali per n.1 tecnico e prendendo come base 4,3 settimane/mese. Al fine di garantire l'erogazione del servizio di cui al presente articolo, è previsto un monte ore complessivo stimato in n. 612 ore per l'intera durata dell'appalto. Il monte ore indicato ha carattere previsionale e convenzionale ed è stato determinato ai fini della programmazione del servizio e della valorizzazione economica dell'appalto.
- 4.** Previo accordo con l'Ente, le prestazioni potranno essere svolte anche in modalità remota. In tal caso, in considerazione della maggiore efficienza logistica e della riduzione dei tempi di trasferta, le ore erogate da remoto saranno valorizzate mediante un coefficiente incrementale del 25% (venticinque per cento) a favore dell'Ente. A titolo esemplificativo, 1 ora di attività da remoto equivarrà a 48 minuti scalati dal monte ore contrattuale; conseguentemente, il monte ore disponibile verrà consumato più lentamente rispetto alle attività svolte in presenza, generando per l'Ente un beneficio equivalente del 25%.
- 5.** La modalità remota è adottata per esigenze organizzative e non costituisce strumento di modifica del monte ore contrattuale.
- 6.** Le suddette ore costituiscono prestazioni contrattualmente dovute e l'OEA ha l'obbligo di renderle disponibili all'Amministrazione nell'ambito di una pianificazione mensile concordata con il Responsabile del contratto. Il relativo corrispettivo si intende integralmente compreso nel canone mensile ordinario offerto in sede di gara.
- 7.** Qualora per esigenze organizzative dell'Amministrazione o per motivate ragioni condivise tra le Parti, il pacchetto di 4 ore/settimana (o relative frazioni) non venga integralmente erogato, le quote residue non decadranno ma si cumuleranno automaticamente, potendo essere liberamente utilizzate dall'Ente nelle settimane successive, anche oltre l'anno solare di riferimento.
- 8.** Alla cessazione del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (scadenza naturale, risoluzione o recesso), eventuali ore di consulenza maturate e non ancora erogate non danno luogo a proroga del contratto. Resta fermo che, in caso di mancata erogazione delle prestazioni imputabile all'OEA o di mancato utilizzo delle ore entro la durata contrattuale, l'Amministrazione procederà al recupero del relativo valore economico mediante proporzionale riduzione dei corrispettivi ancora da liquidare o dell'ultima fattura.

ART. 9 - CARATTERISTICHE PRESIDIO REMOTO (SERVIZI DI HELP DESK PRIMO LIVELLO)

- 1.** Questo servizio consiste nel supporto a tutti gli utenti interni all'Amministrazione per la gestione delle richieste di assistenza e delle anomalie relative alle postazioni di lavoro (hardware, software di base e software applicativo) e all'infrastruttura informatica di sede a loro connessa (LAN, Server, Router, etc.).
- 2.** Il servizio di Help Desk di primo livello viene erogato in modalità remota attraverso la struttura in pool dell'OEA esclusivamente nei giorni della settimana in cui non è prevista la presenza fisica del tecnico on-site.

Nelle giornate di attivazione del presidio on-site (secondo livello), le funzioni di Help Desk di primo livello sono svolte direttamente dal tecnico presente presso la sede dell'Amministrazione. In tali giornate, tutte le chiamate telefoniche, i flussi e-mail e l'apertura dei ticket degli utenti saranno presi in carico e gestiti direttamente dall'unica risorsa tecnica presente sul posto.

3. La fornitura, la gestione e i relativi costi della connettività dati e fonia necessari all'esecuzione del servizio sono integralmente a carico del Fornitore.

4. Compito del servizio sarà di farsi carico delle chiamate fino alla risoluzione dei problemi segnalati o fino al loro corretto instradamento. Il servizio dovrà essere organizzato in modo tale da poter recepire, gestire, tracciare e monitorare le segnalazioni ricevute.

5. Alla ricezione della richiesta di assistenza (sia essa telefonica, mail, ticket, etc.) verrà fornito il supporto telefonico di primo livello all'utente, collegandosi se necessario in maniera remota alla postazione di lavoro dell'utente, a seguito di adeguata autenticazione informatica.

6. Le chiamate saranno gestite attraverso un apposito software di gestione ticketing che sarà reso disponibile dal fornitore senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, in un data center con caratteristiche adeguate alla funzionalità del sistema ed ai requisiti di sicurezza. Il personale ICT dell'Amministrazione dovrà poter accedere in qualsiasi momento al sistema di ticketing per finalità di consultazione, monitoraggio e verifica dei livelli di servizio.

7. Il sistema di ticketing rimarrà attivo 24/7 per la ricezione automatizzata delle istanze e le dovrà consentire almeno la classificazione delle richieste nelle seguenti categorie:

- Incidente
- Problema
- Change
- Manutenzione ordinaria
- Supporto tecnico
- Richiesta informazioni.

8. Il sistema di ticketing deve garantire la tracciabilità delle seguenti informazioni:

- priorità assegnata al ticket;
- eventuali modifiche alla priorità;
- motivazione della modifica;
- tempi di presa in carico e di risoluzione.

9. I dati presenti nel sistema di ticketing sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione e dovranno essere resi disponibili in qualsiasi momento in formato esportabile. Alla scadenza del contratto l'OEA dovrà rendere disponibile all'Amministrazione l'intero archivio storico dei ticket, delle statistiche e della knowledge base in formato aperto e interoperabile, senza costi aggiuntivi.

9.1 Modalità operative del Servizio di Help Desk primo livello

➤ Criteri di attivazione

1. La fruizione del servizio è attivata da una richiesta di assistenza da parte di un utente, comunicata all'Help Desk attraverso i canali concordati con l'Amministrazione, ad esempio una

e-mail, una telefonata o una comunicazione diretta da parte del personale ICT.

2. Nelle giornate di operatività del servizio remoto, il servizio potrà, a seconda dei casi:

- Risolvere direttamente il problema;
- Classificare la richiesta come non di competenza del servizio e darne comunicazione al richiedente;
- Provvedere a smistare la richiesta al personale ICT o a isolare l'anomalia per il successivo intervento sul campo del tecnico on-site. In quest'ultimo caso l'Help Desk chiuderà la richiesta di assistenza a sistema solo quando l'intervento specialistico sarà completato, previa verifica dell'avvenuto ripristino del servizio e conferma della risoluzione da parte dell'utente o del personale ICT.

➤ **Criteri di chiusura**

La chiusura della richiesta di assistenza è a cura dell'Help Desk. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- **Per le richieste risolte direttamente dall'Help Desk remoto:** chiusura della telefonata o invio di una mail di risposta al richiedente, contestualmente alla registrazione nel sistema di ticketing della soluzione adottata e delle informazioni necessarie all'aggiornamento e all'alimentazione della Knowledge Base, al fine di consentirne il riutilizzo per problematiche analoghe;
- **Per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza** (es. richieste di assistenza per problemi hardware smistate a fornitori esterni o interventi rimandati al secondo livello): ricezione di una conferma (via e-mail, telefono o aggiornamento del ticket) dell'avvenuta risoluzione della richiesta da parte del richiedente o del personale ICT. La rilevazione e la sollecitazione di tale conferma sono a carico dell'Help Desk.

➤ **Ambiti di intervento specifici**

Nelle finestre temporali di propria competenza, l'Help Desk di primo livello interverrà per le problematiche di seguito descritte:

- a)** Fornitura di supporto tecnico di base agli utenti, inclusa l'assistenza telefonica e via e-mail per risolvere problemi comuni;
- b)** Fornitura di supporto tecnico per le attività di installazione e configurazione dei gestionali e dei software applicativi in generale;
- c)** Fornitura del primo livello di supporto sui principali applicativi software in uso presso l'Ente e corretto instradamento delle problematiche che richiedano approfondimenti specialistici al servizio ICT competente; sarà messa a disposizione dell'OEA tutta la documentazione e informazioni disponibili relativamente ai software applicativi in uso;
- d)** Creazione e gestione ticket di assistenza per il tracciamento delle richieste degli utenti;
- e)** Verifica della corretta categorizzazione e classificazione del ticket ed eventuale rettifica;
- f)** Instradamento delle richieste complesse verso i tecnici del servizio ICT dell'Ente ovvero

pianificazione dell'intervento da eseguire durante il successivo presidio on-site;

g) Attivazione e monitoraggio degli interventi dei fornitori esterni dell'Ente, nei casi preventivamente concordati con il Responsabile del contratto dell'Amministrazione;

h) Monitoraggio dell'andamento degli incidenti e delle richieste di assistenza, verificando la corretta classificazione e categorizzazione dei ticket e segnalando al servizio ICT eventuali ricorrenze, criticità o aree di miglioramento rilevate;

i) Risposta tempestiva alle richieste di supporto per minimizzare il tempo di inattività, garantendo il costante monitoraggio delle richieste pervenute durante gli orari di erogazione del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) previsti;

l) Per i ticket classificati come BLOCCANTI, l'OEA dovrà garantire la presa in carico entro 1 (una) ora lavorativa dalla registrazione della segnalazione nel sistema di ticketing e l'avvio immediato delle attività di risoluzione o l'immediata escalation con priorità massima;

m) Capacità di orientare l'utente a comportamenti e procedure corrette per il superamento delle difficoltà incontrate.

➤ **Supporto proattivo e Knowledge Base**

L'OEA dovrà inoltre garantire attività di supporto proattivo agli utenti, finalizzate a prevenire criticità operative e migliorare l'utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dall'Ente. Le attività di supporto proattivo dovranno essere supportate dall'utilizzo della Knowledge Base, al fine di garantire coerenza nelle risposte e diffusione delle soluzioni adottate.

L'OEA dovrà predisporre e mantenere aggiornata una Knowledge Base (KB), contenente le soluzioni alle problematiche ricorrenti, procedure operative e best practice, al fine di migliorare l'efficienza del servizio e ridurre i tempi di risoluzione. La KB dovrà essere accessibile al personale ICT dell'Ente e costantemente aggiornata a seguito della gestione dei ticket.

9.2 Classificazione dei ticket e tempi di intervento

Ai fini del presente Capitolato, per "ora lavorativa" si intende ciascuna ora ricadente all'interno dell'orario di erogazione del servizio, indipendentemente dalla modalità di esecuzione dello stesso (presidio remoto o presidio on-site).

Per "giorno lavorativo" si intende ciascun giorno in cui il servizio è previsto ed erogato secondo le modalità stabilite dal presente Capitolato. Nelle giornate di attivazione del presidio on-site, quest'ultimo assorbe integralmente le funzioni del servizio di Help Desk remoto. I relativi livelli di servizio (SLA) continuano ad applicarsi senza soluzione di continuità.

Il servizio dovrà essere erogato secondo una classificazione degli interventi ad opera dell'OEA secondo i seguenti quattro livelli di gravità.

Nelle giornate di presenza fisica del tecnico dell'OEA: i ticket che richiedono un intervento di secondo livello saranno gestiti direttamente dallo stesso sul posto, nel rispetto delle tempistiche sotto indicate.

Nelle giornate in cui il presidio on-site dell'OEA NON è attivo: qualora vengano aperti ticket classificati con priorità P1 - Bloccante o P2 - Critico che richiedano un intervento sul campo o sistemico non risolvibile da remoto, l'Help Desk ha l'obbligo di contattare e attivare tempestivamente il personale ICT interno dell'Ente. In questo caso, il tempo di risoluzione a carico dell'OEA si intende correttamente rispettato all'atto del preciso e documentato trasferimento della segnalazione all'ICT dell'Ente.

Nei casi in cui la risoluzione richieda necessariamente un intervento fisico presso le sedi dell'Ente o attività di competenza esclusiva del personale ICT dell'Amministrazione, il rispetto degli SLA da parte dell'OEA si intende assolto mediante la tempestiva presa in carico, corretta classificazione ed escalation documentata della segnalazione al soggetto competente.

I quattro livelli di gravità sono così determinati:

TABELLA - CLASSIFICAZIONE DEI TICKET E TEMPI DI INTERVENTO		
Livello di Gravità	Descrizione	Tempi di presa in carico e risoluzione
PRIORITÀ P1 - BLOCCANTE	Un ticket è classificato come BLOCCANTE quando ricorre almeno una delle seguenti condizioni: - indisponibilità totale di un servizio o sistema critico dell'Ente; - impatto su almeno il 30% degli utenti o delle postazioni di lavoro; - impossibilità per uno o più uffici di erogare servizi al cittadino; - indisponibilità di sistemi essenziali (es. protocollo, anagrafe, contabilità), anche se limitata a pochi utenti; - assenza di soluzioni alternative (workaround).	- presa in carico: entro 1 ora lavorativa - avvio risoluzione: immediato - risoluzione: entro 4 ore lavorative
PRIORITÀ P2 - CRITICO	Un ticket è classificato come CRITICO quando: - il servizio è disponibile ma fortemente degradato; - l'impatto riguarda un ufficio o un gruppo limitato di utenti; - le attività possono proseguire solo con difficoltà	- presa in carico: entro 4 ore lavorative - risoluzione: entro 8 ore lavorative

	o rallentamenti significativi; - è presente un workaround parziale.	
PRIORITÀ P3 PROGRAMMABILE	- Un ticket è classificato come PROGRAMMABILE quando: - il problema non blocca le attività operative; - l'impatto è limitato e non critico; - riguarda configurazioni, installazioni o malfunzionamenti non urgenti; - può essere pianificato.	- presa in carico: entro 24 ore lavorative - risoluzione: entro 72 ore lavorative
PRIORITÀ P4 - BASSA / INFORMATIVA	Un ticket è classificato come a BASSA PRIORITÀ quando: - riguarda richieste informative o di supporto non urgente; - riguarda attività pianificabili o migliorative; - non ha impatto sull'operatività degli utenti.	- presa in carico: entro 2 giorni lavorativi - risoluzione: entro 5 giorni lavorativi o secondo pianificazione concordata

9.2.1 Sospensione dei tempi di risoluzione

I tempi di risoluzione previsti dal presente articolo sono sospesi per il periodo durante il quale la lavorazione del ticket resta in attesa di informazioni, autorizzazioni o attività di competenza dell'Amministrazione, dell'utente richiedente o di fornitori terzi. La sospensione dovrà essere puntualmente motivata e registrata nel sistema di ticketing, con indicazione della data e dell'ora di inizio e di termine della stessa. Il periodo di sospensione non concorre al calcolo dei livelli di servizio (SLA).

9.2.2 Richieste a gestione immediata

Per le richieste a basso impatto ma ad alta frequenza e con necessità di risposta immediata (a titolo esemplificativo: sblocco password, reset account, riattivazione utenze, assistenza all'accesso ai sistemi e attività analoghe), l'OEA deve garantire:

- presa in carico immediata durante l'orario di servizio;
- erogazione del supporto in tempo reale o comunque entro 30 minuti dalla richiesta;
- risoluzione contestuale, ove tecnicamente possibile.

Tali richieste, sebbene classificate come P3 o P4 ai fini della tracciabilità, non sono soggette ai tempi standard di presa in carico e risoluzione previsti per tali priorità.

ART. 9bis - CARATTERISTICHE PRESIDIO ON-SITE SECONDO LIVELLO: TECNICO SPECIALIZZATO

1. Le aree di attività del servizio comprendono l'insieme degli interventi necessari a garantire il corretto e continuo funzionamento delle componenti costituenti l'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione.

2. Il servizio di secondo livello è assicurato da personale altamente qualificato nelle attività di seguito indicate ed è deputato alla gestione di situazioni di particolare complessità, nonché all'intervento sui casi non risolti dal primo livello o segnalati dall'Amministrazione.

3. Segue un elenco rappresentativo e non esaustivo dei possibili interventi:

- **Supporto remoto o on-site:** erogazione del servizio a seconda delle casistiche. L'intervento dovrà prevedere prioritariamente una fase di diagnosi da remoto, salvo i casi in cui ciò risulti tecnicamente non applicabile o inefficace. Nel caso di postazioni dotate di accessori o configurazioni complesse (quali, a titolo esemplificativo, postazioni di front office o sportelli al pubblico), si dovrà procedere con un intervento sul posto.

- **Desktop Management:** Le attività di Desktop Management comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

- a)** installazione, configurazione, aggiornamento e manutenzione software delle postazioni di lavoro, dei relativi sistemi operativi e delle applicazioni desktop;

- b)** definizione e manutenzione dei collegamenti alle risorse di rete tramite script legati alla profilazione dell'utente;

- c)** aggiornamento e patch management per garantire la sicurezza e la stabilità delle postazioni di lavoro aziendali; gestione delle politiche di sicurezza dei desktop e degli endpoint tramite regolare aggiornamento dei software installati per prevenire le vulnerabilità attraverso la distribuzione e l'installazione di patch;

- d)** apposizione su tutte le postazioni di un'etichetta di riconoscimento che riporti l'identificativo univoco della stessa in rete;

- e)** installazione di dispositivi hardware aggiuntivi e verifica della loro configurazione (docking station, monitor, schede, webcam, ecc.);

- f)** installazione dei driver e configurazione del sistema operativo per l'utilizzo di stampanti di rete e stampanti da scrivania;

- g)** installazione e configurazione di dispositivi mobili (tablet) per attività istituzionali specifiche;

Nel corso del periodo contrattuale, l'Ente si farà carico dell'acquisto dei dispositivi finalizzati al rinnovo tecnologico delle postazioni (quantità stimata nell'ordine del 20% annuo su un parco di 300 circa PdL), mentre restano in carico all'OEA le attività di installazione, configurazione e deployment iniziale di tali beni senza ulteriori oneri per l'Ente. Tale quantità è indicativa e non costituisce impegno minimo o massimo per l'Amministrazione.

- **Supporto alla gestione dell'inventario degli asset ICT e delle licenze software:** monitoraggio dello stato delle dotazioni, verifica della corretta assegnazione agli utenti e segnalazione di eventuali anomalie o necessità di ottimizzazione. Resta in capo all'Amministrazione la titolarità del sistema di inventario degli asset ICT; l'OEA garantisce il costante aggiornamento delle informazioni di propria competenza.
- **Identity/account Management:** gestione delle identità degli utenti e dei relativi account, incluse la creazione, modifica, profilazione, sospensione, disattivazione e verifica periodica della correttezza delle autorizzazioni assegnate.
- **Supporto, gestione e presidio antivirus:** l'Ente dispone di una gestione centralizzata per la distribuzione del software antivirus che permette un controllo e un aggiornamento costante di tutti i dispositivi della rete, al fine di individuare le minacce prima che causino danni. Per garantire il corretto funzionamento del sistema, si richiede all'OEA un supporto e un approccio proattivo che include, a titolo esemplificativo:
 - a) distribuzione, installazione e gestione di software antivirus e/o altri software in ambito di sicurezza informatica – individuati e forniti dal servizio ICT dell'Ente – per garantire la sicurezza dei sistemi;
 - b) monitoraggio costante e aggiornamenti regolari delle definizioni antivirus;
 - c) risposta rapida alle minacce di sicurezza, rimozione dei malware dalle postazioni di lavoro e messa in atto di attività di emergenza che permettano di isolare tempestivamente le postazioni interessate;
 - d) supporto all'individuazione dei comportamenti o delle situazioni che hanno introdotto i malware e definizione delle relative contromisure per evitare il ripetersi di situazioni di pericolo,
 - e) supporto al personale ICT nella raccolta delle informazioni tecniche necessarie all'analisi degli incidenti di sicurezza.
- **Cancellazione sicura dei dati (Data Erasure) e gestione fine vita asset:** adozione di procedure idonee per la cancellazione sicura e irreversibile dei dati da tutti i supporti di memorizzazione dismessi, sostituiti o riutilizzati, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR). Si specifica che le attività dell'OEA si limitano alla sanificazione logica dei supporti, mentre lo smaltimento fisico finale dei dispositivi dismessi e dei relativi rifiuti tecnologici (RAEE) resta in capo all'Amministrazione. Le attività di cancellazione dovranno essere documentate e rese tracciabili mediante apposita reportistica o verbale delle operazioni svolte.
- **Supporto proattivo ed evolutivo:** pianificazione ed esecuzione di attività finalizzate al monitoraggio periodico dello stato delle postazioni e dei sistemi di secondo livello, finalizzate all'individuazione preventiva di criticità sistemiche, all'ottimizzazione delle risorse informatiche e alla formulazione di proposte di miglioramento tecnologico, organizzativo o procedurale da sottoporre periodicamente all'Amministrazione.

Restano esclusi dal perimetro del servizio gli interventi di riparazione hardware invasiva, microsaldatura, sostituzione di componenti interni e qualsiasi attività che comporti lo

smontaggio delle apparecchiature, fatto salvo il collegamento o la sostituzione di dispositivi esterni plug-and-play.

ART. 10 - CARATTERISTICHE SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO ICT, E-GOVERNMENT E PROTEZIONE DATI

1. L'OEA, oltre ai servizi di presidio remoto e *on-site*, dovrà fornire attività di supporto e consulenza specialistica all'Amministrazione nei seguenti macro-ambiti:

A) ICT ed E-Government:

- Supporto tecnico-amministrativo nelle procedure di acquisto di hardware, software e sistemi fonia-dati, finalizzato alla definizione delle specifiche tecniche, alla stesura dei capitolati e alla valutazione comparativa delle offerte, restando in capo all'Amministrazione ogni decisione finale in merito all'affidamento e alla scelta dei fornitori;
- Supporto nella redazione di progetti, relazioni tecniche e studi di fattibilità in ambito ICT;
- Supporto all'Amministrazione nelle attività di monitoraggio degli adempimenti previsti dai piani nazionali e regionali di digitalizzazione, nonché nella raccolta e organizzazione delle informazioni richieste dagli enti competenti;
- Supporto tecnico nell'attuazione e nel monitoraggio delle misure di sicurezza informatica definite dall'Amministrazione, in coerenza con le linee guida e gli indirizzi emanati dagli organismi competenti;
- Supporto operativo e metodologico nelle attività correlate all'adesione e all'allineamento a progetti di E-Government di livello regionale e nazionale, con particolare riferimento a piattaforme nazionali quali, a titolo esemplificativo, ANPR, pagoPA, SPID, CIE, IO, nonché eventuali ulteriori piattaforme nazionali, regionali o sovracomunali adottate nel corso della durata contrattuale;
- Consulenza continuativa per l'aggiornamento tecnologico e normativo dei referenti e dei funzionari dell'Ente;
- Supporto nella redazione e aggiornamento di manuali operativi e linee guida ICT interne.

B) Protezione dei dati personali:

- Consulenza specialistica in materia di trattamenti informatizzati dei dati personali, nel rigoroso rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. n. 196/2003 e del D.Lgs. n. 101/2018;
- Supporto sistemistico e procedurale per l'allineamento costante dei processi e dei flussi informatizzati alla normativa vigente in materia di privacy;
- Supporto tecnico e metodologico in caso di gestione, isolamento e notifica di violazioni di dati personali (Data Breach);

2. Resta inteso che le attività di supporto previste dal presente articolo hanno natura tecnico-operativa e non sostituiscono né interferiscono con le funzioni del Responsabile della

Protezione dei Dati (RPD) dell'Amministrazione, al quale competono in via esclusiva i compiti di sorveglianza, consulenza e controllo previsti dalla normativa vigente.

ART. 11 - PRESTAZIONI STRAORDINARIE ED ECCEZIONALI

- 1.** L'OEA si impegna a garantire la propria disponibilità all'erogazione del servizio di Presidio, sia in modalità remota sia *on-site*, al di fuori del normale orario presidiato. Tale disponibilità deve coprire i giorni lavorativi, i giorni festivi, i prefestivi (incluso il sabato) e le fasce orarie notturne (dalle ore 22:00 alle ore 06:00).
- 2.** L'attivazione di tali prestazioni straordinarie è subordinata al verificarsi di eventi eccezionali, emergenze tecniche o specifiche esigenze istituzionali dell'Ente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: consultazioni elettorali, referendum o interventi di manutenzione straordinaria dei sistemi.
- 3.** Salvo casi di emergenza o urgenza non programmabile, l'Amministrazione richiederà l'attivazione delle prestazioni straordinarie con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi.
- 4.** In sede di offerta economica, l'operatore dovrà indicare il costo orario specifico per le prestazioni straordinarie svolte nelle fasce orarie e nei giorni indicati al comma 1, che verrà corrisposto a consuntivo solo a fronte di effettiva attivazione e successiva rendicontazione.
- 5.** Qualora l'Amministrazione richieda l'erogazione di un monte ore superiore rispetto a quello ordinariamente previsto dal presente Capitolato a titolo di supporto specialistico, tali ore supplementari saranno remunerate a consuntivo sulla base del costo orario unitario specifico per le prestazioni specialistiche indicato dall'operatore economico in sede di offerta economica. In alternativa alla remunerazione economica, previo accordo tra le parti e senza pregiudizio per i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato, l'Amministrazione potrà autorizzare la compensazione delle ore specialistiche aggiuntive mediante una corrispondente riduzione di future ore di presidio ordinario.

ART. 12 - REQUISITI, QUALIFICAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE ADDETTO

- 1.** L'OEA 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.
- 2.** L'OEA garantisce che tutto il personale coinvolto nell'esecuzione delle prestazioni sia adeguatamente qualificato, formato e dotato di documentata esperienza nei rispettivi ambiti di intervento. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento i *curriculum vitae* delle risorse impiegate per verificarne la piena rispondenza ai requisiti previsti.
- 3.** Tutti gli operatori del gruppo di lavoro devono soddisfare i seguenti requisiti:
 - Perfetta conoscenza della lingua italiana, sia parlata che scritta;
 - Possesso di adeguate attitudini alle relazioni interpersonali e alla gestione dell'utenza;
 - Tenere un comportamento costantemente corretto, dignitoso e collaborativo nei confronti degli utenti e del personale dell'Ente;

- Rispetto rigoroso del segreto d'ufficio e obbligo di assoluta riservatezza in merito a informazioni, dati personali o credenziali di cui si venga a conoscenza nel corso dell'espletamento del servizio;
 - Rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni, nonché delle policy interne dell'Ente;
 - Utilizzo degli account personali assegnati e divieto di condivisione delle credenziali; tutte le attività svolte sui sistemi dell'Ente dovranno essere tracciabili.
- 4.** Il personale addetto ai servizi di Presidio Remoto (Primo Livello) e Presidio on-site (Secondo Livello) deve possedere le seguenti competenze minime:
- a.** Conoscenza approfondita dei sistemi operativi Microsoft Windows (lato client), nonché delle procedure di installazione, configurazione e diagnostica di primo livello su postazioni e periferiche, senza interventi di manutenzione hardware invasiva;
 - b.** Capacità di diagnosi, installazione e configurazione hardware e software sulle periferiche e sui componenti operanti nei suddetti ambienti;
 - c.** Conoscenza approfondita delle logiche di dominio Microsoft Active Directory, dei relativi contesti di rete aziendale e della terminologia connessa (gestione utenti, gruppi, policy/GPO);
 - d.** Familiarità con le problematiche ordinarie di gestione delle reti LAN/WLAN aziendali;
 - e.** Conoscenza approfondita della suite di produttività Microsoft Office e Microsoft 365;
 - f.** Capacità di utilizzo e configurazione avanzata di strumenti e software di controllo remoto e teleassistenza.
- 5.** Per le attività di supporto specialistico (Area ICT, E-Government e Protezione Dati), oltre ai requisiti generali, le risorse dedicate dovranno possedere competenze specialistiche di livello avanzato in materia di:
- *Governance* ICT, semplificazione amministrativa e processi di digitalizzazione della PA;
 - Sicurezza informatica, *Cybersecurity* e attuazione delle misure minime di sicurezza emanate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
 - Normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.);
 - Progettazione, *deployment* e gestione dei servizi digitali pubblici (linee guida AgID).
- 6.** Al fine di accertare il possesso dei requisiti di cui ai commi precedenti, l'OEA trasmetterà i profili professionali delle risorse prima dell'avvio del servizio. L'Amministrazione si riserva di effettuare una verifica tecnica documentale ed eventualmente di convocare le risorse destinate al presidio on-site per una sessione tecnica conoscitiva volta a confermare la rispondenza del profilo al Capitolato.
- 7.** L'OEA si impegna a mantenere il tasso di turnover del personale sui livelli più bassi possibili per garantire la continuità del servizio. Le figure assegnate al presidio on-site non potranno essere sostituite senza il preventivo assenso scritto dell'Amministrazione, salvo i casi di

forza maggiore (es. dimissioni, malattia prolungata, infortunio). In caso di sostituzione non autorizzata, si applicheranno le penali contrattuali. Ogni risorsa subentrante dovrà garantire requisiti pari o superiori a quella sostituita.

8. Qualora, nel corso dell'appalto, una risorsa non risulti idonea al corretto svolgimento del servizio o violi i doveri di comportamento di cui al comma 2, l'Amministrazione potrà richiedere motivatamente all'OEA la sua sostituzione con una figura di profilo equivalente. L'OEA dovrà provvedere alla sostituzione entro il termine tassativo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione; decorso inutilmente tale termine, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle specifiche penali.

9. I tecnici, nello svolgimento dell'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.

10. Il personale impiegato rimane a tutti gli effetti alle dipendenze esclusive dell'OEA. Restano in capo a quest'ultima il potere direttivo e organizzativo (ivi inclusa la pianificazione di ferie e permessi), il potere disciplinare, l'erogazione della retribuzione e l'assolvimento di tutti gli adempimenti fiscali, previdenziali e assicurativi.

11. L'Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità contrattuale dei rapporti di lavoro attivati.

12. Durante gli accessi e la permanenza nei locali dell'Ente, il personale dell'OEA ha l'obbligo di esporre in modo visibile un apposito tesserino di riconoscimento corredato di fotografia, nome, cognome e indicazione del datore di lavoro.

13. L'OEA è tenuta a comunicare preventivamente al servizio ICT i nominativi e gli estremi dei tecnici autorizzati ad accedere agli edifici comunali. L'OEA si impegna a esercitare il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte dei propri dipendenti.

14. Resta fermo quanto previsto all'art. 8 in merito alle modalità di impiego del personale, con particolare riferimento alla distinzione tra risorse dedicate e servizi erogati in modalità pool.

ART. 13 - IMPEGNI DELL'APPALTATORE

1. L'OEA si impegna ad adibire all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato esclusivamente personale fisicamente idoneo e opportunamente formato in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008. In particolare, il personale impiegato dovrà possedere idonea e aggiornata formazione in materia di prevenzione incendi, ai sensi del D.M. 02/09/2021, e di primo soccorso aziendale, con riferimento alle disposizioni del D.M. n. 388/2003.

2. L'OEA è tenuto a fornire a propria cura e spese al personale impiegato tutte le strumentazioni, le attrezzature e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), conformi alla normativa vigente e adeguati ai rischi specifici delle attività svolte, senza che ciò possa comportare oneri o costi aggiuntivi di alcuna natura per la Stazione Appaltante.

3. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del D.Lgs. n. 36/2023, l'OEA si impegna ad applicare nei confronti del proprio personale, e per tutta la durata dell'appalto, il Contratto Collettivo

Nazionale di Lavoro (CCNL) indicato dalla Stazione Appaltante nei documenti di gara, ovvero il CCNL del Commercio/terziario identificato con il codice CNEL H011.

- 4.** In alternativa al contratto indicato al comma 3, è fatta salva la facoltà dell'OEA di applicare un differente CCNL, a condizione che quest'ultimo sia stato espressamente indicato in sede di offerta e che ne sia stata dimostrata, mediante la dichiarazione di equivalenza, la totale conformità e l'equivalenza delle tutele economiche e normative rispetto a quello individuato dall'Amministrazione committente. L'applicazione del CCNL alternativo non deve in ogni caso determinare una riduzione della retribuzione globale né un peggioramento delle condizioni di lavoro del personale impiegato nella commessa.
- 5.** L'OEA si impegna al pieno rispetto, nei confronti del proprio personale, di tutte le disposizioni del contratto collettivo applicato relative 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 venga approvato un nuovo contratto nazionale e/o accordo integrativo territoriale per il settore di riferimento, l'OEA si impegna a darne immediata e integrale applicazione, senza che da ciò possa derivare un incremento dei prezzi di appalto o un onere finanziario di qualunque natura a carico della Stazione Appaltante.
- 6.** Il personale impiegato deve essere inquadrato presso l'azienda con livelli stipendiali non inferiori a quelli indicati nelle tabelle ministeriali del settore di appartenenza e tali da coprire integralmente il costo del lavoro, stabilito in base ai minimi salariali definiti a norma di legge, ed il costo relativo alla sicurezza dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto. Tali costi dovranno risultare congrui rispetto all'entità ed alle caratteristiche del servizio da aggiudicare.
- 7.** Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere all'OEA, anche a campione, in qualsiasi momento e nel corso di tutta la durata del contratto, copia della documentazione e dei registri atti a verificare la corretta corresponsione delle retribuzioni, dei contributi previdenziali e dei premi assicurativi del personale impiegato nell'esecuzione dei servizi. Per tutta la durata dell'appalto l'OEA ha l'obbligo di mantenere la piena regolarità contributiva e assicurativa, attestata da certificazione DURC in corso di validità.
- 8.** In caso di accertata inadempienza contributiva o retributiva da parte dell'OEA, la Stazione Appaltante attiva senza indugio la procedura di intervento sostitutivo, ai sensi della normativa vigente in materia di tutela dei lavoratori, regolarità contributiva e intervento sostitutivo della stazione appaltante, trattenendo dal corrispettivo dovuto all'OEA le somme necessarie per provvedere al pagamento diretto dei lavoratori o al versamento dei contributi previdenziali e assicurativi omessi.
- 9.** Qualora l'OEA non risulti in regola con gli obblighi retributivi, previdenziali e assistenziali di cui al presente articolo e non provveda alla tempestiva sanatoria entro i termini di legge, o qualora l'irregolarità del DURC impedisca il regolare prosieguo del rapporto, la Stazione Appaltante avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando l'incameramento della garanzia definitiva a titolo di penale.
- 10.** In caso di risoluzione contrattuale per le causali di cui al comma precedente, all'OEA

inadempiente saranno addebitati tutti gli eventuali maggiori oneri e costi supplementari che la Stazione Appaltante dovrà sostenere per affidare a terzi e garantire la regolare prosecuzione delle attività informatiche o per ottemperare a specifici obblighi di legge. Resta in ogni caso salva la facoltà di rivalsa dell'Amministrazione per il risarcimento di ogni ulteriore danno subito e per l'accertamento di eventuali responsabilità civili o penali in capo all'OEA.

11. L'OEA garantisce altresì che il proprio personale operi nel rispetto delle policy di sicurezza informatica e protezione dei dati adottate dall'Amministrazione e delle istruzioni operative impartite dall'Amministrazione.

12. Ai sensi dell'art. 1, comma 2, dell'All. II.3 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., l'appaltatore che occupi tra 15 e 50 dipendenti, dopo la stipulazione del contratto, entro i termini stabiliti dalla Stazione Appaltante, e, comunque, non oltre sei mesi dalla data della stipulazione del contratto, deve consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'Appaltatore è, altresì, tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

13. Ai sensi dell'art. 1, comma 3, dell'All. II.3 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., l'Appaltatore che occupi tra 15 e 50 dipendenti, dopo la stipulazione del contratto, entro i termini stabiliti dalla Stazione Appaltante, e, comunque, non oltre sei mesi dalla data della stipulazione del contratto, deve, altresì, presentare la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. La relazione di cui al presente comma è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali.

14. L'Appaltatore, ai sensi dell'art. 1, comma 4 dell'All. II.3 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., deve assicurare almeno il 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, all'occupazione giovanile e a quella femminile comprese, ove applicabile, quelle realizzate in subappalto o avvalimento.

15. La violazione degli obblighi previsti ai precedenti commi 12, 13 e 14 comporta l'applicazione delle penali previste dall'art. 18, del presente Capitolato. La violazione dell'obbligo di cui al comma 12 determina, altresì, l'impossibilità per l'operatore economico di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi a ulteriori procedure di affidamento.

ART. 14 - SICUREZZA SUL LAVORO

1. L'OEA è chiamato all'osservanza delle norme circa la prevenzione contro gli infortuni di cui al D.Lgs. n. 81/2008.

2. È tenuto a presentare entro 30 (trenta) giorni dell'affidamento, e comunque prima dell'inizio delle prestazioni e delle operazioni, il Documento di valutazione dei rischi (D.V.R.) con

esplicito riferimento alle proprie attività per la protezione dei lavoratori per i luoghi delle operazioni da eseguirsi per conto della Stazione appaltante nel Comune di Rho.

3. Il documento di valutazione deve rispondere a quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/08. Gravi violazioni del documento di valutazione dei rischi da parte dell'appaltatore, previa formale messa in mora, costituiscono giusta causa di risoluzione del contratto.

ART. 15 - ULTERIORI OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ A CARICO DELL'AFFIDATARIO

1. L'OEA è tenuto a:

- eseguire tutte le prestazioni oggetto del contratto a regola d'arte, in conformità alle norme di legge e regolamentari vigenti, nonché secondo la migliore pratica professionale e gli standard di qualità generalmente riconosciuti nel settore di riferimento;
- adeguare il servizio a eventuali modifiche normative o regolamentari applicabili, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, salvo il caso di comprovata alterazione dell'equilibrio economico del contratto ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023;
- assumere su di sé ogni responsabilità civile e penale per danni che dovessero derivare, a persone o cose, in relazione all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tenendo indenne e manlevando l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- garantire che il personale impiegato operi nel rispetto delle modalità di esecuzione del servizio e delle disposizioni previste dal presente Capitolato;
- assicurare il rispetto degli obblighi di riservatezza e delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), evitando qualsiasi accesso non autorizzato a documenti, dati e informazioni dell'Ente;
- ottemperare a tutti gli obblighi nei confronti del personale impiegato derivanti dalla normativa vigente in materia di lavoro, sicurezza, previdenza e assistenza, assumendo integralmente a proprio carico tutti i relativi oneri;
- applicare integralmente la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008, garantendo la formazione e l'aggiornamento del proprio personale.

2. L'inosservanza grave o reiterata degli obblighi previsti dal presente articolo, previa formale contestazione e attivazione del contraddittorio da parte del RUP, costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto per inadempimento, ai sensi dell'articolo relativo alla risoluzione, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

ART. 16 - LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E INDICATORI DI QUALITÀ (SLA)

1. Nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, l'OEA si impegna a garantire livelli minimi di servizio attesi (SLA), misurati attraverso i seguenti indicatori:

- IQ1 - Continuità del personale (turnover)
- IQ2 - Adeguatezza personale impiegato

- IQ3 - Rispetto dell'orario di presidio
- IQ4 - Continuità del presidio (assenze non sostituite)
- IQ5 - Tempo di presa in carico Ticket
- IQ6 - Tempo di risoluzione Ticket

1.1 Continuità del personale (IQ1)

L'indicatore IQ1 misura le sostituzioni operate su iniziativa dell'OEA relative al personale adibito al presidio on-site e non concordate con l'Amministrazione.

Dati da rilevare	n. di operatori sostituiti su iniziativa del fornitore (turn over)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	IQ1 = T dove T = n. sostituzioni di Tecnico on-site
Valore di soglia	IQ1 ≤ 4
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 500,00

1.2. Adeguatezza personale impiegato (IQ2)

L'indicatore IQ2 misura le sostituzioni operate su richiesta dell'Ente relative al personale del servizio on-site e supporto specialistico, a causa di inadeguatezza dimostrata.

Dati da rilevare	n. di operatori sostituiti su richiesta dell'Amministrazione (inadeguatezza)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	IQ2 = T dove T = n. sostituzioni
Valore di soglia	IQ2 ≤ 2
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000,00.

1.3 Rispetto dell'orario di presidio (IQ3)

L'indicatore IQ3 misura il grado di rispetto da parte degli operatori in presidio on-site degli orari previsti di copertura del servizio come da art. 8.

Dati da rilevare	Scostamento tra l'orario previsto 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 Si considerano rilevanti gli scostamenti superiori a 10 minuti rispetto all'orario 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.

1.4 Continuità del presidio (IQ4)

L'indicatore IQ4 prende in esame la mancata sostituzione della figura professionale addetta al presidio on-site.

Dati da rilevare	Assenze non sostituite entro la stessa giornata lavorativa - presidio on-site
Unità di misura	n. eventi
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	IQ4 = A dove A= Assenze non sostituite
Valore di soglia	$IQ4 = 0$
Azioni contrattuali	Per ogni giornata di assenza non sostituita del Presidio on-site, l'Amministrazione applica una penale pari a € 170,00.

1.5. Tempo di presa in carico Ticket (IQ5)

L'indicatore IQ5 misura la percentuale di ticket presi in carico entro i tempi previsti per la relativa priorità, così come definiti nell'art. 9, paragrafo 9.2, Classificazione dei ticket e tempi di intervento.

La misura è fatta in base ai dati raccolti dal sistema di ticketing fornito dall'OEA 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 registrata dal sistema di ticketing
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ5 = (\text{Numero ticket presi in carico entro i tempi SLA} / \text{Totale ticket}) \times 100$
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.

1.6 Tempo di risoluzione Ticket (IQ6)

L'indicatore IQ6 misura la percentuale di ticket risolti entro i tempi previsti per la relativa priorità, così come definiti nell'art. 9, paragrafo 9.2, Classificazione dei ticket e tempi di intervento.

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

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data/ora di apertura del ticket e la sua effettiva chiusura/risoluzione.
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ6 = (\text{Numero ticket risolti entro i tempi SLA} / \text{Totale ticket}) \times 100$ Si escludono dal computo i ticket sospesi per cause non attribuibili all'OEA. Per ticket sospesi si intendono quelli per i quali la lavorazione risulta temporaneamente interrotta per cause non imputabili all'OEA (es. attesa fornitore, attesa utente, vincoli organizzativi dell'Ente), purché tale stato sia correttamente registrato e motivato nel sistema di ticketing.
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 € 500,00.

2. L'OEA dovrà fornire report periodici, con cadenza trimestrale, contenenti informazioni relative all'andamento del servizio, tra cui:

- numero e tipologia dei ticket gestiti;
- tempi medi di presa in carico e risoluzione;
- eventuali criticità riscontrate e relative azioni correttive;

- proposte di miglioramento del servizio.

La reportistica dovrà essere condivisa con il personale ICT dell'Ente e potrà essere utilizzata ai fini del monitoraggio dei livelli di servizio.

3. Sono previsti incontri periodici, con cadenza almeno semestrale, tra l'OEA e l'Amministrazione, finalizzati alla valutazione dell'andamento del servizio e all'individuazione di eventuali interventi migliorativi.

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

5. 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 tempestivamente comunicate e adeguatamente documentate all'Ente, a condizione che l'OEA abbia adottato tutte le misure ragionevoli per limitarne gli effetti.

6. Il mancato rispetto, anche parziale, dei livelli di servizio di cui al presente articolo costituisce inadempimento contrattuale e comporta l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

ART. 17 - CONTROLLI E VERIFICHE

1. I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio vengono svolti ordinariamente per conto dell'Amministrazione dal Responsabile Unico del Progetto (RUP), nonché dai referenti tecnici comunali incaricati per il servizio. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione, nonché il rispetto dei livelli di servizio (SLA) e degli indicatori di qualità previsti dal presente Capitolato.

2. La Stazione Appaltante si riserva la piena e insindacabile facoltà di disporre ed effettuare, in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso, controlli e ispezioni, anche a campione, finalizzati alla verifica del rispetto di tutte le clausole, prescrizioni e disposizioni previste nel presente Capitolato e nei documenti di gara.

3. L'OEA è tenuta a prestare la massima collaborazione agli incaricati dell'Ente e a fornire tempestivamente, con ogni mezzo richiesto, tutti i documenti, i registri estratti dal sistema di ticketing, i report statistici e le informazioni utili a comprovare il regolare andamento del servizio. L'eventuale rifiuto, ritardo o comportamento ostruzionistico da parte dell'OEA nell'agevolare tali controlli costituirà grave inadempimento contrattuale.

4. Le attività di controllo e verifica potranno essere formalizzate mediante appositi verbali o report, sottoscritti dalle parti, contenenti eventuali rilievi, prescrizioni e tempistiche di adeguamento a carico dell'OEA.

ART. 18 - PENALI

1. Qualora l'OEA non adempia agli obblighi contrattuali ovvero non rispetti le disposizioni previste dal presente Capitolato, superando i valori soglia degli indici di qualità definiti all'art. 16 - Livelli di servizio attesi e indicatori di qualità (SLA), è tenuto al pagamento della relativa

penalità.

2. Si riportano di seguito i valori delle penalità per ogni indicatore:

Indicatore	Valore soglia	Penalità
IQ1 - Continuità personale impiegato	≤ 4	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €500,00
IQ2 - Adeguatezza personale impiegato	≤ 2	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000,00.
IQ3 - Rispetto dell'orario di presidio	≤ 5	Per ogni unità di IQ3 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 300,00.
IQ4 - Presenza della risorsa	$=0$	Per ogni giornata di assenza non sostituita del presidio on-site l'Amministrazione applica una penale pari a € 170,00.
IQ5 - Tempo di presa in carico Ticket	$\geq 95\%$	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	$\geq 95\%$	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 500,00.

3. Il Responsabile del contratto, con apposita nota indirizzata al Dirigente competente, propone l'applicazione delle penali, indicandone le motivazioni e il relativo importo.

4. L'applicazione delle penali è preceduta da formale contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Dirigente, avverso la quale l'OEA può presentare controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento.

5. Decorso tale termine, ovvero qualora le controdeduzioni non siano accolte, il Dirigente dispone l'applicazione della penale.

6. Il Comune provvede a trattenere l'importo corrispondente alla penale comminata sul corrispettivo dovuto con riferimento alla prima fattura utile; qualora tale importo non sia sufficiente, il Comune ha facoltà di rivalersi sulla garanzia definitiva, che dovrà essere tempestivamente reintegrata dall'OEA nei termini previsti dalla normativa vigente e dal contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno. Il pagamento della penale non esonera l'OEA da alcun onere, obbligo o responsabilità connessi all'inadempienza accertata.

7. Il Comune si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto qualora l'ammontare complessivo delle penali applicate superi il 10% (dieci per cento) dell'importo netto contrattuale.

8. Le penali sono tra loro cumulabili, fermo restando il limite massimo complessivo del

10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

9. In caso di inottemperanza agli obblighi di cui ai commi 12,13 e 14 dell'art. 13 del presente Capitolato è applicata una penale, ai sensi dell'art. 1, comma 6 dell'All. II.3 del D.Lgs. 36/2023 ss.mm.ii.:

- pari allo 0,5 per mille (0,50 euro ogni mille euro) per ogni giorno di ritardo rispetto alla scadenza data per la consegna della documentazione prevista ai commi 12 e 13 dell'art. 13 (relazione di genere e documentazione ex L. 68/1999), nei primi 30 giorni di ritardo;
- pari all'1,00 per mille (1 euro ogni mille euro), per ogni giorno di ritardo oltre i primi 30 giorni;
- pari allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) dell'importo contrattuale complessivo, in caso di mancato rispetto dell'obbligo di assicurare una quota pari ad almeno il 30% all'occupazione giovanile e a quella femminile delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

ART. 19 - CORRISPETTIVO, RENDICONTAZIONE, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. Il corrispettivo contrattuale per l'esecuzione delle prestazioni previste dal presente Capitolato è determinato sulla base dell'offerta presentata dall'aggiudicatario in sede di gara e si intende comprensivo di tutte le attività richieste, nonché delle eventuali migliorie e proposte migliorative offerte e accettate dall'Amministrazione, senza che l'OEA possa vantare ulteriori compensi, indennizzi o rimborsi spese.

2. Il corrispettivo è determinato in forma di canone annuo fisso, da corrispondersi in rate mensili posticipate, previa verifica della regolare esecuzione del servizio e del rispetto dei livelli di servizio (SLA).

3. Il canone è corrisposto a fronte dell'obbligo dell'OEA di garantire integralmente le prestazioni previste dal Capitolato, ivi inclusi i monte ore dei servizi di presidio e supporto specialistico. Il mancato rispetto di tali obblighi non incide sulla corresponsione del canone, fermo restando l'obbligo di recupero delle prestazioni non erogate e l'applicazione delle eventuali penali. In caso di mancato integrale recupero delle ore entro la durata contrattuale, l'Amministrazione procederà al recupero del relativo valore economico mediante proporzionale riduzione dei corrispettivi ancora da liquidare o dell'ultima fattura.

4. Ai sensi dell'Allegato II.14, art. 33, del D.Lgs. n. 36/2023, il presente affidamento è escluso dall'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 125 del medesimo decreto, in quanto trattasi di servizi di natura prevalentemente intellettuale.

5. Ai fini della gestione delle variazioni entro il limite del 3% del valore contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, nonché dell'eventuale attivazione di prestazioni straordinarie, si applicano i costi orari unitari offerti in sede di gara per:

- a) il servizio di presidio remoto (primo livello);
- b) il servizio di presidio on-site (secondo livello).

6. Le eventuali variazioni o prestazioni aggiuntive sono disposte dall'Amministrazione

mediante ordine di servizio, cui l'OEA è tenuto a conformarsi.

7. A compenso delle prestazioni effettuate l'OEA, con cadenza mensile, emetterà posticipatamente fattura elettronica per l'importo spettante (canone di servizio offerto in sede di gara ed eventuali prestazioni straordinarie a consuntivo). Prima dell'emissione della fattura, l'OEA dovrà trasmettere al referente dell'Ente un riepilogo sintetico delle attività svolte e delle ore erogate, anche mediante estrazione dai sistemi di ticketing o strumenti equivalenti utilizzati per la gestione del servizio, ai fini del rilascio del visto di regolare esecuzione.

8. L'Amministrazione liquiderà le fatture emesse dall'OEA entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione della fattura corretta ed approvata. L'eventuale ritardo nel pagamento da parte dell'Ente non potrà in alcun caso essere invocato come motivo valido per la sospensione delle attività o per la risoluzione del contratto da parte dell'OEA, la quale è tassativamente tenuta a proseguire il servizio con regolarità sino alla scadenza prevista dal contratto.

9. In caso di applicazione delle penali contrattuali, la Stazione Appaltante provvederà a trattenere un importo pari alla penale comminata direttamente sul corrispettivo della prima fattura utile, fatto salvo il diritto al pieno risarcimento dei maggiori danni subiti.

10. L'avvenuto pagamento della fattura non equivale in nessun caso al riconoscimento della regolarità delle prestazioni erogate, restando l'Amministrazione pienamente libera, in ogni tempo ed entro la scadenza del contratto, di accertare e contestare eventuali inadempienze. In caso di formali contestazioni da parte dell'Ente, il termine di pagamento si intenderà interrotto e decorrerà nuovamente a decorrere dalla data di formale definizione della controversia.

11. Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.Lgs. n. 36/2023, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) a garanzia dell'osservanza delle norme relative alla sicurezza, salute dei lavoratori e regolarità contributiva. Tali ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione del conto finale, a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di regolare esecuzione, previo rilascio e verifica del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) regolare.

ART. 20 - SERVIZI MIGLIORATIVI OPZIONALI

Nel presente articolo si descrivono gli ulteriori servizi che il concorrente può mettere a disposizione dell'Ente. I servizi migliorativi, in caso vengano offerti, dovranno essere dettagliatamente descritti nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione, come previsto dal disciplinare di gara.

20.1 Reperibilità

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di service desk, potrà offrire un servizio di reperibilità off-site (telefonica e/o da remoto) di un operatore del gruppo di lavoro tutti i sabati (festivi esclusi) dalle ore 8.30 alle ore 12.30. L'operatore dovrà rispondere ad eventuali richieste di assistenza espressa per problematiche bloccanti o urgenti, provenienti dal personale comunale in servizio presso gli sportelli o gli uffici comunali aperti al pubblico nelle giornate di sabato. La risoluzione delle problematiche potrà avvenire tramite supporto telefonico oppure con collegamento remoto alla postazione di lavoro.

20.2 Software teleassistenza

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di service desk, potrà offrire la fornitura, per l'intera durata contrattuale, di un software professionale per il controllo remoto delle postazioni di lavoro degli utenti a cui gli operatori di presidio daranno assistenza informatica. Il software potrà essere utilizzato anche dal personale dipendente dell'Ente. Pertanto il numero delle licenze offerte dovrà essere maggiore di 1.

Art. 20.3 Etichettatura elettronica asset

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di *desktop management* e *asset inventory*, potrà offrire un servizio di etichettatura elettronica dei *device/asset* dell'Ente. Dovrà essere utilizzata una targhetta non asportabile realizzata con materiali e tecnologia a scelta dell'offerente (QR code, bar code, NFC), contenente almeno i dati del codice identificativo dell'asset e leggibile con dispositivi elettronici dedicati o smartphone.

ART. 21 - REVISIONE DEI PREZZI

1. In conformità a quanto previsto dall'art. 60 del D.Lgs. n. 36/2023, al presente appalto si applicano clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni oggetto del contratto, senza alterarne la natura generale.

2. La revisione dei prezzi si attiva al verificarsi di condizioni di natura oggettiva che determinino una variazione, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo complessivo contrattuale.

3. In tali casi, la revisione opera nella misura dell'80% della variazione eccedente la soglia del 5%, applicata alle prestazioni ancora da eseguire.

4. Ai fini della determinazione della variazione del prezzo contrattuale, si utilizza il seguente indice ufficiale:

- indice ISTAT "PPS - Prezzi alla produzione dei servizi", settore terziario, distribuzione e servizi, codice ATECO 62 (produzione di software, consulenza informatica e attività connesse).

5. Il valore iniziale di riferimento dell'indice (I_0) è quello pubblicato dall'ISTAT relativo al mese di presentazione dell'offerta dell'OEA.

6. La revisione dei prezzi sarà calcolata secondo la seguente formula:

$$\Delta P = P \times 0,80 \times ((I_t - I_0) / I_0 - 0,05)$$

dove:

- ΔP = variazione del prezzo applicabile;
- P = importo delle prestazioni ancora da eseguire;
- I_0 = indice ISTAT di riferimento (mese di presentazione dell'offerta);
- I_t = indice ISTAT rilevato nel mese di applicazione della revisione;
- 0,05 = soglia del 5% prevista dalla normativa;
- 0,80 = percentuale di applicazione della revisione.

- 7.** La revisione si applica esclusivamente nel caso in cui la variazione percentuale dell'indice $((I_t - I_0) / I_0)$ superi la soglia del 5% e limitatamente alla parte eccedente tale soglia; in caso contrario, non si procede ad alcuna revisione del prezzo.
- 8.** La revisione dei prezzi si applica altresì ai contratti di subappalto e ai subcontratti comunicati alla Stazione Appaltante. A tal fine, ai sensi dell'art. 119, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023, è obbligatorio l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni oggetto di subappalto o subcontratto.
- 9.** Tali clausole dovranno essere determinate in coerenza con quanto previsto dagli articoli 8 e 14 dell'Allegato II.2-bis al D.Lgs. n. 36/2023 e si attivano al verificarsi delle condizioni oggettive di cui all'art. 60, comma 2, del medesimo decreto legislativo.
- 10.** La Stazione Appaltante effettuerà la verifica dell'andamento degli indici con cadenza trimestrale.

ART. 22 - OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

- 1.** Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010.
- 2.** A seguito dell'aggiudicazione, l'OEA deve comunicare alla stazione appaltante:
 - gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione della commessa pubblica alla quale sono dedicati;
 - le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
 - ogni modifica relativa ai dati trasmessi.
- 3.** La comunicazione deve essere effettuata entro sette (7) 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 di cui sopra deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
- 4.** Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.
- 5.** In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o in occasione di ulteriori controlli si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.
- 6.** Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso in cui le transazioni finanziarie non siano effettuate nel rispetto degli obblighi di tracciabilità previsti dalla normativa vigente.
- 7.** L'OEA si impegna a riportare il Codice Identificativo Gara (CIG) in ogni transazione finanziaria correlata al contratto.
- 8.** Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 3, comma 9, della Legge n. 136/2010.

9. L'OEA inserisce nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate all'esecuzione del servizio, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge n. 136/2010.

10. L'OEA si impegna a consentire alla Stazione Appaltante ogni verifica in ordine al rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, fornendo, su richiesta, idonea documentazione giustificativa.

ART. 23 - ADEMPIMENTI IN CASO DI SCIOPERO

1. In caso di proclamazione di sciopero, l'OEA è tassativamente tenuto a darne formale comunicazione scritta all'Ente con il massimo preavviso consentito dalla normativa vigente e comunque non inferiore a quello eventualmente previsto dalla contrattazione collettiva applicabile.

2. Tale comunicazione deve specificare analiticamente:

- la data e la durata esatta dell'astensione dal lavoro;
- le modalità di attuazione dello sciopero;
- le motivazioni dell'astensione collettiva dal lavoro.

3. In ogni caso, al fine di garantire la continuità dell'azione amministrativa e la tutela dei diritti dei cittadini, anche in caso di sciopero o altre forme di astensione collettiva dal lavoro, l'OEA dovrà assicurare l'erogazione dei servizi minimi essenziali esclusivamente mediante il servizio di Help Desk remoto di primo livello, limitatamente alla gestione delle segnalazioni urgenti classificate con priorità P1 - BLOCCANTE, relative ai seguenti servizi e uffici critici dell'Ente:

- Servizi Demografici, Anagrafe e Stato Civile, limitatamente alle attività connesse alla registrazione di nascite, decessi e adempimenti urgenti previsti dalla legge;
- Ufficio Protocollo Generale e sistema PEC istituzionale, limitatamente alla ricezione e gestione degli atti urgenti e delle scadenze di legge;
- Polizia Locale e Protezione Civile, limitatamente ai sistemi necessari a garantire la continuità delle comunicazioni operative e degli apparati essenziali per la gestione delle emergenze;
- Ufficio trattamento economico del personale, limitatamente alle attività indifferibili connesse all'elaborazione degli stipendi;
- Ufficio Elettorale, esclusivamente durante i periodi interessati da consultazioni elettorali o referendarie.

4. Il servizio minimo di Help Desk remoto di cui al comma 3 dovrà inoltre garantire le attività minime di sblocco password e reset account necessarie a garantire l'accesso ai sistemi informatici da parte del personale del Comune inserito nei contingenti minimi comunali di sciopero.

5. In caso di mancata o insufficiente garanzia dei servizi minimi essenziali previsti dal presente articolo, è applicata una penale fissa pari a € 300,00 per ogni giornata di inadempimento, ferma restando la segnalazione alle autorità competenti, salvo che l'OEA dimostri che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore adeguatamente documentate.

ART. 24 - DANNI A PERSONE E COSE E POLIZZA ASSICURATIVA

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

2. L'OEA 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'OEA si avvalga) o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

3. Tutti gli obblighi assicurativi, anche infortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico dell'OEA, 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.

4. L'OEA riconosce a proprio carico tutti gli obblighi inerenti all'assicurazione del personale occupato nell'esecuzione del servizio, assumendo in proprio 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.

5. L'OEA 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'OEA. L'OEA è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi dell'esecuzione dei servizi assunti.

6. L'OEA è tenuto a stipulare un contratto di assicurazione per responsabilità civile operatori e responsabilità civile verso terzi (massimale non inferiore a € 1.500.000,00), in dipendenza dell'espletamento dei servizi in appalto. Detta polizza dovrà tenere indenne l'OEA anche per:

- morte, lesioni dell'integrità fisica e qualunque danno a persone - compresi i propri dipendenti autorizzati ad accedere alle strutture utilizzate per l'espletamento del servizio - e cose per fatto imputabile alla responsabilità dell'OEA o dei suoi collaboratori, dipendenti, consulenti e terzi;
- i danni sopra descritti di cui si sia avuta conoscenza dopo la scadenza del contratto.

7. Eventuali franchigie e/o scoperti e limitazioni di copertura assicurativa restano a totale carico dell'OEA. In ogni caso l'OEA riterrà l'Ente committente indenne da ogni responsabilità nei confronti di terzi per i suddetti danni.

8. Qualora le polizze sopra indicate, a seguito di verifiche d'ufficio, non dovessero risultare adeguate all'attività oggetto dell'appalto e a quanto disposto dal presente articolo, l'OEA è tenuto a renderle conformi a quanto richiesto dall'Ente committente. La mancata presentazione delle polizze nonché il mancato adeguamento entro i termini stabiliti comporta la decadenza dell'aggiudicazione o la risoluzione contrattuale.

ART. 25 - SUBAPPALTO

1. L'OEA deve indicare in sede di offerta le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

2. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto. Si precisa inoltre che, ai sensi dell'art. 119, comma 17, del D.Lgs n. 36/2023, l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto, in ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto.

3. Nella domanda di partecipazione il concorrente si impegna a subappaltare alle piccole e medie imprese una quota non inferiore al 20 per cento delle prestazioni che intende subappaltare, oppure una quota inferiore, dandone nel caso adeguata motivazione con riferimento all'oggetto, alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

4. L'OEA e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

5. Ai sensi della legge n. 136/2010 anche nei rapporti tra appaltatore, subappaltatore o subcontraente è fatto obbligo di osservare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. Conseguentemente tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti bancari o postali accesi presso banche o Poste italiane Spa dedicati, anche non in via esclusiva, e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. In sede di rilascio di autorizzazione al subappalto la stazione appaltante verificherà che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti sia inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge n. 136/2010. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto di appalto. Si ricorda che l'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne deve dare immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Milano.

6. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento tra appaltatore e subappaltatore o subcontraente devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo di gara (CIG), riportato nell'avviso e nel disciplinare di gara.

ART. 26 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto non può essere ceduto, pena la nullità dell'atto di cessione, come disposto dall'articolo 119 co.1 secondo periodo del D.Lgs. 36/2023.

ART. 27 - CLAUSOLA SOCIALE

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'OEA subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'OEA 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. n. 81/2015.

2. Il dettaglio del personale attualmente impiegato nel servizio di supporto alla gestione del sistema informativo comunale è riportato in apposito allegato a cui si rinvia.

ART. 28 - STIPULA DEL CONTRATTO E GARANZIA DEFINITIVA

1. Il contratto è stipulato entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

2. L'OEA prima della stipula del contratto è tenuto a presentare la garanzia definitiva, ex art. 106 del D.Lgs. n. 36/2023 in favore del Comune di Rho da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 53 commi 4 e 4bis del D.Lgs. n. 36/2023.

3. Il contratto è stipulato in modalità elettronica, mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere tramite posta elettronica certificata, conformemente a quanto previsto dall'art. 18, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023.

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

ART. 29 - CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE

1. Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) provvede all'emissione del certificato di regolare esecuzione (CRE) delle prestazioni contrattuali effettivamente eseguite.

2. Il CRE è emesso dall'Amministrazione committente entro 30 (trenta) giorni dalla data di formale ultimazione di tutte le prestazioni contrattuali.

3. L'emissione del CRE costituisce presupposto per lo svincolo della garanzia definitiva prestata dall'Affidatario, fermo restando quanto previsto dall'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023 in merito alla responsabilità per eventuali vizi o difformità non rilevabili in sede di verifica.

4. Il Comune di Rho procede d'ufficio, prima dell'emissione delle attestazioni di regolare esecuzione e di ogni pagamento, alla verifica della regolarità contributiva dell'Affidatario (DURC), attivando le tutele e le procedure sostitutive previste dalla normativa vigente in caso di accertata irregolarità.

5. Per le modalità di verifica, i termini e le procedure non espressamente disciplinati nel presente articolo, si fa rinvio a quanto disposto dall'Allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

ART. 30 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Ente ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi degli artt. 1453 e 1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), nei seguenti casi, qualificati quali

clausole risolutive espresse, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni:

- a)** per interruzione del servizio senza giusta causa;
- b)** per inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamento e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
- c)** qualora l'OEA non fosse in grado di produrre la documentazione prevista dagli atti di gara tutti, ovvero risultassero false le dichiarazioni rese al momento dell'offerta;
- d)** per abbandono dell'appalto, salvo che per causa oggettiva di forza maggiore;
- e)** per affidamento in subappalto, totale o parziale, dei servizi o cessione del contratto e del credito non autorizzati;
- f)** per ammontare complessivo delle penali applicate superiore al 10% (dieci per cento) dell'importo netto contrattuale;
- g)** per mancata consegna della copia del contratto di assicurazione per responsabilità civile verso terzi entro i termini previsti;
- h)** per inosservanza delle norme di legge e dei contratti collettivi del personale dipendente;
- i)** per grave inadempimento tale da compromettere la prosecuzione del servizio;
- j)** per grave e reiterato comportamento scorretto da parte del personale dell'OEA adibito al servizio o in violazione delle disposizioni di legge o regolamentari relative al servizio;
- k)** ai sensi dell'art. 2, comma 3, D.P.R. n. 62/2013 e ss.mm.ii. nel caso di mancato rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, per le norme estensibili ai collaboratori o consulenti a qualunque titolo dell'OEA;
- l)** nelle ipotesi previste dall'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023;
- m)** per inosservanza al patto di integrità sottoscritto dall'OEA e dall'Amministrazione;
- n)** per violazione delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- o)** per nullità del contratto dovuta al mancato rispetto dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.

2. Nei casi sopra indicati, la Stazione Appaltante procede alla contestazione formale dell'inadempimento mediante PEC, assegnando un termine non inferiore a 10 giorni per eventuali controdeduzioni, salvo i casi di particolare gravità che non consentano la prosecuzione del servizio.

3. Decorso inutilmente tale termine, ovvero valutate negativamente le controdeduzioni, il contratto è risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione formale.

4. In caso di risoluzione, l'OEA è tenuto al risarcimento del danno, inclusi i maggiori oneri per il riappalto o l'esecuzione in danno.

5. L'Amministrazione può affidare a terzi il servizio in danno dell'OEA, con addebito delle maggiori spese, anche mediante compensazione con crediti residui a qualsiasi titolo vantati

dall'OEA.

6. Resta comunque ferma l'applicazione dell'art. 122 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 31 - PROCEDURA DI INSOLVENZA O DI IMPEDIMENTO DELL'AFFIDATARIO

1. In caso di liquidazione giudiziale dell'OEA o di altra situazione prevista dall'art. 124, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si avvale della procedura ivi prevista, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi.

2. L'OEA, anche in caso di apertura di procedura concorsuale, è tenuto, nei limiti consentiti dalla normativa vigente e compatibilmente alla propria capacità operativa, a garantire la continuità minima del servizio fino al subentro di un nuovo operatore economico o alla cessazione effettiva delle attività. In particolare, l'OEA dovrà:

- a) assicurare la continuità delle attività essenziali di assistenza e supporto ICT;
- b) mantenere attivi i sistemi e gli strumenti necessari alla gestione del servizio (es. sistema di ticketing e assistenza remota);
- c) garantire, ove possibile, un presidio minimo dei servizi critici;
- d) collaborare con l'Amministrazione nel trasferimento delle informazioni, delle configurazioni e delle attività necessarie al subentro di un nuovo operatore o alla gestione diretta del servizio.

3. In ogni caso, resta fermo il diritto dell'Amministrazione:

- a) di escutere la garanzia definitiva;
- b) di rivalersi per eventuali danni subiti;
- c) di trattenere e compensare eventuali somme a compensazione di crediti maturati nei confronti dell'OEA.

4. Le disposizioni del presente articolo si applicano all'intero rapporto contrattuale e alle eventuali prestazioni connesse o accessorie previste dal presente Capitolato.

ART. 32 - RECESSO DAL CONTRATTO

1. Il Comune può recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, anche in assenza di inadempimento dell'affidatario, secondo la procedura prevista dall'articolo 123 del D.lgs. 36/2023. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante comunicazione a mezzo PEC (posta elettronica certificata) o mediante Raccomandata, che dovrà pervenire all'OEA almeno venti giorni prima del recesso.

2. Si precisa inoltre che, ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla L. n. 135/2012 (Spending Review), l'Amministrazione ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal contratto qualora si rendano disponibili convenzioni Consip o delle centrali di committenza regionali che prevedano condizioni più favorevoli, previa formale comunicazione all'Affidatario con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni.

3. In caso di esercizio del recesso di cui al comma 2, in conformità alla normativa

richiamata, all'Affidatario saranno riconosciuti:

- il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite fino alla data di efficacia del recesso;
- un importo pari al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, calcolato sull'importo contrattuale residuo.

4. Non è consentito il recesso unilaterale da parte dell'aggiudicatario, salvo i casi previsti dalla normativa vigente.

ART. 33 - CODICE DI COMPORTAMENTO, PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA, PATTO DI INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI REGIONALI E DIVIETO DI PANTOUFLAGE

1. Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, l'Affidatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto applicabili alle prestazioni oggetto del contratto, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel Codice di comportamento della Stazione Appaltante. L'OEA si impegna, altresì, a rispettare il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nonché alla sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO, adottato dall'Amministrazione.

2. I suddetti documenti sono liberamente consultabili sul sito istituzionale del Comune di Rho all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente". L'Affidatario è tenuto a verificare periodicamente eventuali aggiornamenti.

3. In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'OEA ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti sul sito internet di questa stazione appaltante.

4. L'Amministrazione stabilisce, inoltre, in maniera cogente e vincolante, per tutti i soggetti coinvolti nella presente procedura di appalto, l'obbligo di conformare la propria condotta ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza contenuti nel Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali, adottato con DGR n. X/1751 del 17 giugno 2019 e reperibile sul sito www.regione.lombardia.it.

5. L'Affidatario è consapevole che il servizio è regolato anche dal Patto di Integrità del Comune di Rho, sottoscritto in sede di offerta, che dichiara di conoscere e accettare integralmente e che forma parte integrante del contratto.

6. Ai fini del rispetto del divieto di pantouflage, si richiama quanto statuito dall'art. 1, comma 42 della Legge n. 190/2012 che ha introdotto, all'art. 53 del D.Lgs. 165/2001, il seguente comma 16-ter: *"I dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, 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. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni"*

per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti".

7. La violazione degli obblighi previsti dal Patto di Integrità regionale e della Stazione appaltante, dal Codice di comportamento o dalla sezione Anticorruzione del PIAO costituisce grave inadempimento contrattuale e comporta la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa contestazione formale, fermo restando il risarcimento dei danni e ogni altra conseguenza di legge.

ART. 34 - RISERVATEZZA

1. L'OEA è tenuto ad adottare tutte le misure tecniche ed organizzative per assicurare che il trattamento dei dati dell'Amministrazione, effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione, avvenga ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale vigente. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici dell'OEA per la corretta gestione, custodia e utilizzo delle password (applicative o di sistema) comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto.

2. L'OEA e i suoi collaboratori, pertanto, sono tenuti al segreto professionale e al rispetto dell'obbligo di riservatezza per l'intera durata del contratto e anche successivamente alla sua cessazione.

3. Salvo autorizzazione preliminare scritta del Comune, né l'Affidatario né il personale alle sue dirette dipendenze né i suoi collaboratori possono divulgare, comunicare o rendere disponibili le informazioni riservate ad essi comunicate o di cui sono venuti a conoscenza nel corso della prestazione del servizio o in seguito ad esso.

ART. 35 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il Comune di Rho è Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4, par. 7, del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR").

2. Ai fini del presente articolo, le disposizioni in materia di protezione dei dati personali si applicano integralmente al contratto, in particolare il Regolamento (UE) 2016/679 e il D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

3. L'Affidatario con apposito atto sarà designato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR per l'intera durata dell'affidamento, limitatamente ai trattamenti strettamente necessari all'esecuzione del servizio. I dettagli operativi sono specificati nell'apposito atto di nomina.

4. Nell'esecuzione del contratto l'Affidatario potrà trattare, esclusivamente per finalità connesse all'appalto, le seguenti categorie di dati:

- dati anagrafici e identificativi degli utenti (es. nome, cognome, codice fiscale o identificativo interno);
- dati di contatto (es. indirizzo email istituzionale);
- dati di autenticazione e sicurezza (es. credenziali, log di accesso, indirizzi IP, informazioni di sessione);

- dati relativi alle attività di assistenza e supporto tecnico (es. ticket, log operativi, richieste di intervento, segnalazioni).
- 5.** Il trattamento dei dati personali è effettuato esclusivamente per:
- l'erogazione dei servizi di assistenza e supporto ICT;
 - la gestione tecnica, amministrativa e operativa del servizio;
 - l'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi.
- 6.** La base giuridica del trattamento è costituita:
- dall'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR (esecuzione di un contratto);
 - dall'art. 6, par. 1, lett. c) GDPR (adempimento di obblighi legali cui è soggetto il Titolare).
- 7.** L'Affidatario si impegna a trattare i dati personali esclusivamente su istruzione documentata del Titolare, ai sensi dell'art. 28, par. 3, lett. a) del GDPR.
- 8.** È fatto divieto all'Affidatario di:
- utilizzare i dati per finalità proprie o ulteriori rispetto a quelle contrattuali;
 - comunicare o cedere i dati a terzi non autorizzati;
 - conservarli oltre i termini strettamente necessari;
 - effettuare trattamenti non espressamente autorizzati dal Titolare.
- 9.** L'Affidatario è tenuto ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, idonee a garantire:
- riservatezza, integrità e disponibilità dei dati;
 - protezione da accessi non autorizzati;
 - tracciabilità degli accessi e delle operazioni effettuate sui sistemi;
 - ripristino tempestivo della disponibilità dei dati in caso di incidente fisico o tecnico.
- 10.** L'Affidatario garantisce che il trattamento dei dati sia effettuato esclusivamente da personale autorizzato, adeguatamente formato e vincolato a obblighi di riservatezza ai sensi dell'art. 29 GDPR.
- 11.** In caso di violazione dei dati personali (data breach), l'Affidatario è tenuto a:
- informare il Titolare senza ingiustificato ritardo e comunque entro 24 ore dalla conoscenza dell'evento;
 - fornire tutte le informazioni necessarie per consentire al Titolare l'eventuale notifica all'Autorità Garante e agli interessati nei termini previsti dalla normativa vigente.
- 12.** L'Affidatario si impegna a cooperare con il Titolare per consentire l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. 15-22 del GDPR.

13. Il Comune di Rho si riserva la facoltà di effettuare verifiche e audit in merito al rispetto degli obblighi in materia di protezione dei dati, ai quali l’Affidatario garantisce piena e tempestiva collaborazione.

14. Al termine del contratto, ovvero una volta esaurite le attività di chiusura e rendicontazione finale, l’Affidatario dovrà:

- provvedere alla cancellazione definitiva di tutti i dati personali trattati nell’ambito del servizio dai propri sistemi, archivi e backup, assicurando che non siano più recuperabili nei limiti tecnicamente possibili e secondo le politiche di retention adottate;
- garantire la conservazione dei soli dati e documenti la cui archiviazione è prescritta da obblighi di legge (es. documentazione fiscale e contabile), mantenendoli separati dai sistemi operativi del servizio.

15. L’Affidatario dovrà trasmettere al Comune di Rho una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l’avvenuta cancellazione dei dati e l’eventuale conservazione limitata ai fini di legge.

ART. 36 - CONTESTAZIONI E RISERVE, ACCORDO BONARIO E FORO DI COMPETENZA

1. L’Affidatario è tenuto a formulare per iscritto eventuali contestazioni relative all’esecuzione del servizio, specificandone in modo puntuale e circostanziato i presupposti di fatto e di diritto, entro 15 (quindici) giorni dal verificarsi ovvero dalla data di piena conoscenza dell’evento che le ha generate. Le contestazioni devono essere trasmesse esclusivamente al RUP mediante comunicazione scritta a mezzo PEC. Il ricevimento della contestazione non interrompe né sospende i termini di prescrizione o decadenza previsti dal Codice Civile o dalle leggi speciali.

2. Con riferimento alle contestazioni insorte in corso di esecuzione del contratto, aventi ad oggetto aspetti tecnici, operativi o economici del servizio, il RUP promuove il contraddittorio tra le parti e adotta le determinazioni ritenute necessarie, dandone comunicazione all’Affidatario. Resta in ogni caso fermo l’obbligo dell’Affidatario di proseguire regolarmente e senza interruzioni nell’esecuzione del servizio, indipendentemente dalla pendenza delle contestazioni.

3. Qualora le contestazioni riguardino fatti o circostanze oggettive inerenti l’esecuzione del servizio, il RUP può procedere alla redazione di apposito verbale in contraddittorio con l’Affidatario. In caso di mancata partecipazione dell’Affidatario, regolarmente convocato, il verbale è comunque redatto e trasmesso allo stesso, che potrà formulare eventuali osservazioni scritte entro 8 (otto) giorni dal ricevimento. Decorso tale termine senza osservazioni, il verbale si intende definitivamente accettato.

4. Ai sensi dell’art. 210 del D.Lgs. n. 36/2023, qualora nel corso dell’esecuzione del contratto insorga una controversia di natura economica di importo non inferiore al 10 per cento dell’importo contrattuale, si applicano le procedure per l’accordo bonario, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L’eventuale avvio delle procedure conciliative o transattive non sospende l’esecuzione del contratto né esonera l’Affidatario dagli obblighi di regolare esecuzione del servizio.

5. Per tutte le controversie non definite in via bonaria, relative all'interpretazione, esecuzione, risoluzione o validità del contratto, è competente in via esclusiva il Foro di Milano, in deroga a ogni altro foro eventualmente concorrente, con espressa esclusione del ricorso all'arbitrato.

ART. 37 - RAPPORTI CON L'AMMINISTRAZIONE

1. L'aggiudicatario, in seguito alla stipulazione del contratto, diverrà l'unico interlocutore dell'Amministrazione per la gestione del contratto, cui le stesse conseguentemente indirizzeranno ogni eventuale comunicazione, doglianza, pretesa o contestazione di inadempienza.

2. Nel caso di azienda consortile o Associazione Temporanea di Imprese, il Consorzio o l'Azienda capofila sono i responsabili e gli interlocutori nei confronti delle Amministrazioni, anche nel caso di eventuali inadempimenti delle società consorziate o associate, ferma la solidale responsabilità delle società responsabili delle singole prestazioni.

ART. 38 - RINVIO AD ALTRE NORME

1. L'Affidatario, all'atto dell'assunzione del servizio, si intende a perfetta conoscenza di tutte le condizioni, normative e operative, che incidono sull'esecuzione delle prestazioni, le quali potranno subire modifiche nel corso della durata del contratto.

2. L'Amministrazione si impegna a comunicare tempestivamente all'Affidatario eventuali deliberazioni, determinazioni o altri provvedimenti che comportino variazioni rilevanti rispetto alla situazione iniziale e che incidano sull'esecuzione del servizio.

3. L'Affidatario è tenuto, durante l'esecuzione del servizio, ad adeguarsi e a conformarsi alle disposizioni normative e regolamentari vigenti, con particolare riferimento alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alla protezione dei dati personali e alla normativa applicabile al settore di riferimento.

4. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, si applicano le disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia, nonché quelle che saranno emanate nel corso della durata del contratto, purché pertinenti alla natura del servizio oggetto dell'appalto.

5. In caso di incongruenza tra riferimenti interni agli articoli del presente Capitolato, prevale il contenuto sostanziale delle disposizioni cui i riferimenti si intendono collegati.