



## **UNIONE DEI COMUNI**

### **VALLI DEL RENO, LAVINO E SAMOGGIA**

Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Casalecchio di Reno

#### **STAZIONE UNICA APPALTANTE - SERVIZIO ASSOCIATO GARE CENTRALE DI COMMITTENZA**

Sasso Marconi, 05/06/2017

**OGGETTO: SERVIZI DI MONITORAGGIO PROATTIVO E SUPPORTO SISTEMISTICO IN AMBITO NETWORKING E SISTEMISTICO/APPLICATIVO A FAVORE DELL'UNIONE DEI COMUNI VALLI DEL RENO, LAVINO E SAMOGGIA (COMUNI DI CASALECCHIO DI RENO, MONTE SAN PIETRO, SASSO MARCONI, VALSAMOGGIA E ZOLA PREDOSA - BO) CIG. 705936002A**

#### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

#### **INDICE**

##### **TITOLO I INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

- Articolo 1 – Definizioni
- Articolo 2 – Oggetto dell'appalto
- Articolo 3 – Durata dell'appalto
- Articolo 4 – Importo a base d'asta dell'appalto
- Articolo 5 – Sedi oggetto dell'appalto
- Articolo 6 – Demo

##### **TITOLO II CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

- Articolo 7 – Monitoraggio della rete e servizi di assistenza
- Articolo 8 – Gestione dell'infrastruttura hardware
- Articolo 9 – Gestione delle funzionalità di base
- Articolo 10 – Assistenza al personale tecnico del Servizio Informatico Associato (SIA) dell'Unione
- Articolo 11 – Gestione della rete di trasmissione dati dell'aggiudicatario
- Articolo 12 – Reporting delle prestazioni
- Articolo 13 - Prescrizioni generali e orari di servizi
- Articolo 14 - Aggiornamenti
- Articolo 15 – Descrizione di massima della rete dell'Unione
- Articolo 16 – Livelli di servizio richiesti
- Articolo 17 – Tempi di intervento

Articolo 18 – Disposizioni generali riguardanti il personale

Articolo 19 – Migliorie

### TITOLO III OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 20 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa

Articolo 21 – Responsabile del servizio

### TITOLO IV PENALITÀ

Articolo 22 – Inadempienze e penalità

### TITOLO V NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE

Articolo 23 – Privacy sui dati e sulle informazioni

Articolo 24 – Brevetti e diritto d'autore 23

### TITOLO VI NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Articolo 25 – Disposizioni in materia di sicurezza

### TITOLO VII PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Articolo 26 – Fatturazione

Articolo 27 – Revisione periodica del prezzo

### TITOLO VIII ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI

Articolo 28 – Stipulazione del contratto

Articolo 29 – Rinuncia all'aggiudicazione

Articolo 30 – Recesso da parte della Stazione Appaltante

Articolo 31 – Disdetta del contratto da parte dell' Impresa

Articolo 32 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto

Articolo 33 – Altri casi di risoluzione del contratto

Articolo 34 – Deposito cauzionale

Articolo 35 – Polizze assicurative

Articolo 36 – Subappalto e cessione del contratto

### TITOLO IX NORME FINALI

Articolo 37 – Spese contrattuali

Articolo 38 – Foro competente

Articolo 39 – Trattamento dei dati personali

Articolo 40 – Norme di rinvio

## **TITOLO I: INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

### **Articolo 1 – Definizioni**

1.1. Per “Impresa” s'intende l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale viene affidato il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (C.S.A.).

1.2. Per “Stazione appaltante” e “Committente” s'intende l'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

1.3. Per “Codice” s'intende il D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50

### **Articolo 2 – Oggetto dell'appalto**

Il presente Capitolato ha per oggetto la fornitura di un “Servizio di supporto tecnico sistemistico, monitoraggio e NOC sull'infrastruttura dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia”.

### **Articolo 3 – Durata dell'appalto**

3.1. L'appalto disciplinato dal presente Capitolato, ad eccezione di quanto disciplinato ai successivi articoli 30, 31, 32 e 33, ha la durata di anni 3 (tre) decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

3.2. È previsto un periodo di prova di 4 (quattro) mesi, entro il quale la Committente può procedere, con motivazione, alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata

### **Articolo 4 – Importo a base d'asta dell'appalto.**

4.1. Il valore complessivo a base d'asta dell'appalto è stimato in € 100.000,00 Iva esclusa per 3 anni.

4.2. Non saranno ammesse offerte economiche di importo superiore alla base d'asta.

### **Articolo 5 – Sedi oggetto del servizio**

5.1. Il servizio richiesto deve essere erogato presso le sedi ed il territorio dei COMUNI DELL'UNIONE VALLI DEL RENO, LAVINO E SAMOGGIA (Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa) anche con modalità di accesso da remoto.

5.2. Gli apparati e le infrastrutture oggetto del servizio sono descritti al punto 15 del presente capitolato tecnico.

### **Art. 6 - Demo**

Alle imprese partecipanti alla procedura di affidamento verrà chiesto di effettuare una demo del prodotto offerto con particolare riferimento alle modalità di utilizzo degli strumenti di monitoraggio.

## **TITOLO II: CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

## **Articolo 7 – Monitoraggio della rete e servizi di assistenza**

7.1. Il servizio richiesto dovrà fornire funzionalità di monitoraggio e di supervisione della rete che interconnette le sedi dei comuni dell'Unione, delle reti interne delle stesse e di tutti i server e servizi presenti sia nelle citate sedi ed eventuali datacenter.

7.2 In particolare, i servizi da fornire dovranno essere i seguenti

- a) costante monitoraggio degli apparati della rete dati dell'Unione dei Comuni per verificare che il loro funzionamento sia conforme alle attese e alle configurazioni effettuate. Tali apparati possono essere allocati in tutte le sedi dei Comuni dell'Unione;
- b) costante monitoraggio di server e servizi presenti nelle sedi dell'Unione e nel datacenter;
- c) individuazione, diagnosi e attivazione delle procedure di risoluzione di eventuali malfunzionamenti di rete;
- d) riconfigurazione degli apparati di rete secondo eventuali nuove necessità;
- e) produzione di informazioni e statistiche qualitative e quantitative, in tempo reale e storiche sul funzionamento e sulle prestazioni della rete

7.3. Per l'erogazione dei servizi indicati, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dei tecnici dell'Unione una piattaforma di gestione della rete. Tale piattaforma dovrà essere personalizzabile e dovrà fornire online i parametri di connettività e quelli relativi alle prestazioni della rete, raccogliendo e rendendo disponibili report storici periodici.

7.4. Caratteristiche della piattaforma:

- a) Il sistema dovrà essere configurabile per seguire l'evoluzione della rete, degli apparati coinvolti, dei protocolli utilizzati e delle esigenze relative alla reportistica;
- b) Il sistema dovrà raccogliere via SNMP i parametri di funzionamento degli apparati monitorati e verificare che rientrino entro i valori previsti;
- c) Il sistema dovrà raccogliere i messaggi inviati spontaneamente dai dispositivi tramite trap SNMP nonché tramite il protocollo syslog;
- d) Tutti i dati generati dal sistema di monitoraggio dovranno essere resi disponibili tramite interfaccia web;
- e) Il sistema dovrà fornire delle API interrogabili da sistemi esterni per favorire l'eventuale integrazione con altri sistemi di monitoraggio esistenti presso l'Unione;
- f) Il sistema dovrà essere in grado di raccogliere via SNMP i parametri oggetto di monitoraggio di tutti i server o altri apparati e segnalare anomalie o il superamento delle soglie di allarme impostati

L'utilizzo di sw Opensource per il sistema di monitoraggio della rete costituirà fattore di valutazione positiva in sede di attribuzione dei punteggi all'offerta tecnica.

7.5. Servizio di assistenza

Al servizio di monitoraggio dovrà essere affiancato un servizio di assistenza (help-desk) ad integrazione delle informazioni fornite dalla piattaforma di gestione (verifica dell'apertura dei ticket, gestione chiamate aperte)

L'aggiudicatario dovrà fornire un numero telefonico e un indirizzo email (o altro sistema di richiesta assistenza), ai quali i tecnici dell'Unione potranno indirizzare le richieste di assistenza. Gli orari di copertura del servizio di assistenza dovranno essere i seguenti:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Qualora l'attività di monitoraggio evidenziasse problemi ricorrenti o anomalie di funzionamento legate al tipo di apparati, alla loro configurazione, alla tipologia dei collegamenti o comunque più in generale all'architettura della rete (server, servizi, ecc.), l'Aggiudicatario è impegnato a prestare un servizio di consulenza qualificata al fine di identificare le problematiche e a suggerire modifiche necessarie per la loro risoluzione (inclusi i suggerimenti per acquisti di apparati aggiuntivi, modifiche configurazioni apparati esistenti, modifiche tipologia di rete, etc). Rimane in ogni caso in capo all'Unione la scelta di seguire o meno tali proposte.

## **Articolo 8 – Gestione dell'infrastruttura hardware**

8.1. Sono a cura dell'aggiudicatario: la messa a disposizione, l'installazione, la configurazione, il test, la gestione in esercizio, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'ambiente hardware, della logistica e degli apparati accessori per erogare il servizio e garantirne la continuità.

8.2. Per l'installazione di hardware presso le sedi dell'Unione verrà messo a disposizione lo spazio necessario negli armadi rack delle varie sedi.

8.3. Per le componenti posizionate all'interno delle strutture messe a disposizione dall'Unione, la fornitura comprende la messa a disposizione, l'installazione e la gestione in esercizio dell'ambiente hardware e della logistica

8.4. L'Aggiudicatario metterà a disposizione le apparecchiature che riterrà più adatte a fornire i servizi da erogare al fine di garantire un livello ottimale di servizio ed il rispetto di tutte le funzionalità richieste

8.5. L'Aggiudicatario potrà variare nel tempo le apparecchiature utilizzate, dandone previamente comunicazione al SIA dell'Unione, ferma restando la compatibilità con l'infrastruttura e la potenza di calcolo in relazione ai livelli di servizio richiesti.

## **Articolo 9 – Gestione delle funzionalità di base**

9.1. Con riferimento alle modalità di gestione e modifica delle funzionalità di base dei servizi offerti (modifica all'elenco degli apparati di rete e servizi sotto monitoraggio, etc) da effettuarsi una volta che i servizi sono stati configurati ed operativi, all'Aggiudicatario è lasciata la scelta: è accettabile sia che l'Unione debba utilizzare il canale di supporto tecnico per ogni richiesta, oppure che la stessa possa agire autonomamente attraverso uno strumento che verrà fornito (es sw gestionale o applicazione web. Qualora la modifica delle configurazioni per le funzionalità di base sia di competenza dell'Unione, l'Aggiudicatario dovrà svolgere una o più sessioni formative per lo staff tecnico dell'Unione, oltre a fornire supporto e consulenza sulle varie operazioni da tenersi in lingua italiana.

## **Art. 10 - Assistenza al personale tecnico del Servizio Informatico Associato (SIA) dell'Unione**

10.1. L'aggiudicatario supporterà la struttura dell'Unione nella definizione dei collegamenti e nella soluzione di eventuali problemi tecnici riscontrati. L'assistenza sarà prestata dal personale operativo con un grado di specializzazione idoneo al tipo di intervento richiesto. Tutte le attività di assistenza dovranno essere coordinate da uno specialista di alto livello dell'Aggiudicatario.

10.2. Indipendentemente dalla modalità di assistenza individuata, l'Aggiudicatario dovrà specificare

nel manuale operativo un riferimento per il supporto telefonico da utilizzarsi in particolari situazioni, oltre a tutti i recapiti del responsabile dell'assistenza, che verrà interpellato in caso di problematiche particolarmente gravi o di disservizi che non siano stati risolti attraverso i normali canali.

10.3. Resta di responsabilità dell'Unione il supporto agli utenti finali.

10.4. Dovrà essere possibile interagire, almeno con il supporto di primo livello, in lingua italiana. E' ammissibile dover integrare in lingua inglese con supporti di secondo livello in caso di "escalation" dei problemi.

#### **Art. 11 - Gestione della rete di trasmissione dati dell'Aggiudicatario**

11.1. Qualora l'aggiudicatario lo ritenga opportuno, potrà implementare ulteriori linee di collegamento, previa verifica tecnica di fattibilità, per fornire i servizi da erogare nel rispetto di tutte le funzionalità tecniche.

11.2. Sarà cura dell'Aggiudicatario la gestione e l'ottimizzazione delle eventuali linee di trasmissione dati di sua competenza fino al punto di accesso alla rete dell'Unione, nonché il controllo ed il monitoraggio del traffico delle stesse.

11.3. Il collegamento tra le apparecchiature e l'infrastruttura dell'Aggiudicatario e le eventuali linee di collegamento aggiuntive con la rete dell'Unione dovranno essere di tipologia Ethernet, in protocollo TCP/IP senza routing dinamico; nel caso di ridondanza di linee/apparecchiature si dovranno utilizzare protocolli di clustering tipo VRRP o HSRP che non richiedano nessuna configurazione sulle apparecchiature di rete dell'Unione.

11.4. I costi di tutte le apparecchiature e del collegamento fra l'Unione e l'Aggiudicatario, come pure la loro gestione e la loro manutenzione, saranno da intendersi compresi nel canone base annuo.

11.5. L'Aggiudicatario dovrà approntare un meccanismo di monitoraggio e controllo della piena operatività dei sistemi e delle infrastrutture di sua competenza necessari all'erogazione del servizio. Oltre al controllo del corretto funzionamento, dovranno essere verificate le prestazioni ed il carico, per segnalare eventuali anomalie.

#### **Art. 12 - Reporting delle prestazioni**

12.1. L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile un reporting del sistema di monitoraggio di rete, il reporting si intende integrato nella piattaforma di gestione e management descritta in precedenza.

12.2. L'Aggiudicatario dovrà inoltre consegnare, o rendere disponibile attraverso altra modalità, un rapporto mensile comprendente le informazioni su eventuali disservizi (motivazione, durata, note sulla risoluzione, etc.) ed un sommario di tutti gli interventi effettuati, sia su richiesta dell'Unione che per operazioni di manutenzione. Detto rapporto comprenderà: motivazione dell'intervento, risultati e tempi di risposta dalla richiesta alla risoluzione.

#### **Art. 13 - Prescrizioni generali e orari di servizio**

13.1. Le risorse tecnologiche ed i servizi erogati dovranno essere disponibili per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno solare, con esclusione di interruzioni programmate e concordate per manutenzioni.

13.2. Il supporto da parte di personale operativo dovrà essere garantito almeno nei seguenti orari (esclusi i giorni festivi infrasettimanali): dalle ore 8:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì.

13.3. La continuità del servizio potrà essere interrotta al fine di eseguire lavori particolari negli orari e nei giorni opportunamente concordati con il SIA dell'Unione, previa verifica tecnica di fattibilità.

13.4. Situazioni di particolare criticità (ad esempio in occasione di elezioni o di referendum) saranno affrontate in accordo tra le parti. In linea di principio le estensioni degli orari e delle date del servizio (non comprese nel presente documento e da pagarsi con tariffa separata) andranno concordate con un anticipo di almeno 7 giorni.

13.5. Qualsiasi cambiamento alla configurazione dell'hardware e del software dovrà essere preventivamente autorizzato dal SIA dell'Unione.

13.6. Oltre alla gestione e manutenzione ordinarie e straordinarie, l'Aggiudicatario dovrà curare, di concerto con lo staff tecnico dell'Unione, la progettazione dell'infrastruttura e l'integrazione con l'architettura esistente, la pianificazione della tempistica, la fase di collaudo iniziale ed il supporto all'Unione per l'integrazione o la riconfigurazione dei sistemi (server, apparecchiature di rete e di sicurezza, etc.).

13.7. I manuali operativi, i manuali del software, le procedure di personalizzazione ed ogni schermata personalizzata che apparirà all'utente finale dovranno essere in italiano. Potrà essere ammissibile documentazione in inglese sulle specifiche meno comuni dei prodotti proposti, sulla descrizione del loro funzionamento interno o più in generale sulla documentazione di secondo livello.

#### **Art. 14 - Aggiornamenti**

14.1. L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dello sviluppo tecnologico: in particolare dovrà assicurare la disponibilità delle nuove versioni dei software e dei sistemi operativi di tutte le apparecchiature di sua competenza entro e non oltre i 12 mesi dal rilascio da parte del produttore; dovrà inoltre assicurare la disponibilità degli aggiornamenti di sicurezza e di affidabilità entro e non oltre le 3 settimane dal rilascio da parte del produttore.

14.2. In caso di aggiornamenti particolarmente critici che possano pregiudicare la sicurezza dell'infrastruttura, l'Aggiudicatario potrà valutare, in accordo con il SIA dell'Unione, interventi di aggiornamento e di manutenzione con preavviso anche minore.

14.3. E' obbligo dell'Aggiudicatario la sperimentazione, la messa a punto a sua cura e, in caso di parere positivo del SIA dell'Unione, la messa a disposizione in esercizio di quanto sopra detto, entro i limiti di tempo specificati, a meno di una diversa ed esplicita pattuizione di volta in volta concordata con il SIA dell'Unione.

#### **Art. 15 - Descrizione di massima della rete dell'Unione**

La rete dell'Unione è dislocata su tutto il territorio che comprende i comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa. Ogni municipio ha il proprio PAL di Lepida SpA per il collegamento in fibra ottica alla rete di Lepida SpA. Ogni collegamento è protetto da un firewall ed i vari municipi sono collegati tra loro tramite una VPN Layer 3 messa a disposizione dalla società Lepida SpA. Sul territorio del comune di Valsamoggia sono presenti le municipalità di Castello di Serravalle, Savigno, Bazzano, Monteveglio e Crespellano collegate tra loro con le medesime modalità sopra descritte. La quasi totalità dei server è situata presso il datacenter di Lepida SpA e nel corso dell'anno 2017, verrà completata la migrazione dei rimanenti

server presenti nei vari comuni verso il datacenter Lepida. I diversi comuni dell'Unione hanno delle proprie reti MAN in fibra o ponti radio per il collegamento di sedi distaccate o scuole. Complessivamente il numero degli apparati (switch, server, ponti radio, storage, ecc) che dovranno essere oggetto del monitoraggio si aggira intorno alle 500 unità con possibile e prevedibile aumento in ragione delle scelte che effettuerà il SIA dell'Unione.

#### **Art. 16 - Livelli di servizio richiesti**

16.1. Le funzionalità che compongono il servizio dovranno essere erogate e disponibili per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno solare. La continuità del servizio potrà essere interrotta al fine di eseguire lavori particolari negli orari e nei giorni opportunamente concordati con il SIA dell'Unione, previa verifica tecnica di fattibilità.

16.2. L'Aggiudicatario sarà tenuto al rispetto del livello di servizio per tutte le componenti dell'infrastruttura di sua competenza necessarie ad erogare le funzionalità, anche in presenza di problematiche imputabili a terzi, salvo quando i malfunzionamenti o le problematiche siano imputabili ai sistemi ed alle infrastrutture di competenza del Committente (o dei suoi fornitori).

16.3. Il tempo di indisponibilità dei servizi, per attività programmate, malfunzionamenti o qualsiasi altro accadimento non imputabile direttamente al Committente, non dovrà comunque essere superiore, nell'arco di un anno, ad un totale di 16 ore durante l'orario in cui viene garantita l'assistenza ed a 48 ore in totale.

16.4. Le funzionalità ed il servizio non dovranno introdurre rallentamenti significativi rispetto all'infrastruttura attuale.

#### **Art. 17 Tempi di intervento**

17.1. L'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti tempi di intervento, per le funzioni di seguito elencate:

a) Modifica alle regole delle funzionalità base. Ad esempio: aggiunta di un nodo al monitoraggio etc. (qualora fosse disponibile un sistema di gestione che permetta allo staff tecnico del SIA dell'Unione di effettuare autonomamente queste modifiche, si intendono i tempi relativi alla fornitura del supporto necessario in caso di problemi):

- presa in carico della segnalazione: entro 2 ore lavorativa dalla richiesta
- applicazione delle modifiche: entro le 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta

b) Diagnostica ed identificazione di problemi che impediscano il funzionamento di uno o più servizi:

- presa in carico della segnalazione: entro 30 minuti lavorativi dalla richiesta;
- diagnostica ed identificazione problema: entro 4 ore lavorative dalla richiesta;
- intervento di diagnostica ed identificazione problemi presso le sedi dei Comuni quando per ragioni tecniche sia fallito l'intervento di diagnosi in tele-assistenza: entro le ore 10:00 del successivo giorno lavorativo, se la segnalazione è stata presa in carico prima delle ore 16:00, entro le ore 15:00 del giorno lavorativo successivo, se la segnalazione è stata presa in carico dopo le ore 16:00;
- risoluzione del problema (o attivazione di una soluzione alternativa che permetta il ripristino dei servizi): entro le ore 17:00 del secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta;

c) Diagnostica ed identificazione di problemi che non impediscono il funzionamento dei servizi:

- presa in carico della segnalazione: entro 2 ore lavorative dalla richiesta;
  - diagnostica ed identificazione problema: entro le ore 17:00 del secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
  - intervento di diagnostica ed identificazione problematiche presso la sede del Committente quando per ragioni tecniche sia fallito l'intervento di diagnosi in tele-assistenza: entro le ore 11:00 del terzo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
  - risoluzione del problema: entro le ore 17:00 del quarto giorno lavorativo successivo alla richiesta.
- d) Altre richieste non precedentemente elencate (ad esempio estrazione log, estrazione dati statistici, fornitura di documentazione, richiesta di consulenza o supporto per l'integrazione con l'infrastruttura esistente o configurazione di nuove apparecchiature, etc.):
- presa in carico della segnalazione: entro 8 ore lavorative dalla richiesta;
  - risposta alle richieste: entro le ore 17 del quinto giorno lavorativo successivo alla richiesta.

## **Articolo 18 – Disposizioni generali riguardanti il personale**

18.1. Il personale del presidio durante l'espletamento del servizio, se effettuato presso sedi dei Comuni dell'Unione, dovrà essere dotato di apposito cartellino identificativo e qualsiasi altro mezzo idoneo al riconoscimento, dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

18.2. L'Impresa dovrà avvalersi di personale specializzato che potrà, se necessario, accedere alle sedi dei Comuni dell'Unione dell'Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza.

18.3. Sarà cura ed onere dell'Impresa verificare preventivamente tali procedure.

18.4. Il personale del presidio è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alle leggi vigenti in materia.

18.5. È facoltà della Stazione appaltante, chiedere di sostituire il personale del presidio che durante lo svolgimento del servizio abbia generato motivi di insoddisfazione od abbia adottato un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

18.6. In caso di sostituzione di uno o più membri del personale del presidio, l'impresa è tenuta ad informare la stazione appaltante che si riserva il diritto di approvare previo colloquio il personale proposto.

18.7. L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

18.8. In particolare l'Impresa è tenuta ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavori, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

18.9. Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste.

18.10. La Stazione appaltante in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa dovrà immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

### **Art. 19 - Migliorie**

Saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica, ai fini dell'aggiudicazione, come da tabella inerente i punteggi di cui alla lettera d'invito, servizi aggiuntivi/migliorativi oltre a quelli richiesti nel presente Capitolato.

## **TITOLO III: OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

### **Articolo 20 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa**

20.1 L'Impresa assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortunio o danni a persone e cose che dovessero verificarsi in dipendenza dell'appalto, qualunque sia la natura o la causa.

20.2 Sono a carico dell' Impresa:

- tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente bando, nonché di ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste, ivi compreso quelle relative ad eventuali spese di viaggio per il personale addetto all'esecuzione contrattuale;
- gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato;
- l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi ed accordi in materia di assunzione della manodopera e contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia nella fase esecutiva dell'appalto;
- l'adozione, nell'esecuzione delle prestazioni, dei procedimenti e di tutte le cautele che valgano a prevenire la possibilità di danni ai beni pubblici e privati e specialmente di infortuni alle persone addette alle stesse ed ai terzi, in osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia. Ogni responsabilità, in caso di infortuni o per danni nell'esecuzione del servizio, ricadrà, pertanto, sull'impresa aggiudicataria restandone sollevata la Stazione appaltante;
- il ripristino a propria cura e spese, ove necessario, di locali, manufatti, infissi, pavimenti o quant'altro sia stato accidentalmente sporcato o danneggiato durante l'esecuzione del servizio;

20.3 Rimane compito dell'Impresa rieseguire tutti i lavori che il referente ritenga non essere stati eseguiti in maniera soddisfacente in base agli standard professionali.

20.4 Il corrispettivo per tutti gli oneri e obblighi sopra specificati si intende conglobato nei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

### **Articolo 21 – Responsabile del servizio**

All'atto della stipula del contratto, l'Impresa, dovrà comunicare alla Stazione appaltante, il Responsabile del servizio che dovrà essere sempre rintracciabile e che fungerà da unica interfaccia con la Stazione appaltante.

## **TITOLO IV: PENALITÀ**

### **Articolo 22 – Inadempienze e penalità**

22.1. Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

a) in caso di reiterato (> 3 volte\anno) ritardo /inosservanza orario di lavoro, salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata all'Impresa una penale pari a Euro 100/ora.

22.2. Le suddette penali saranno comunicate mediante emissione di note di addebito e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso. Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati alla Stazione Appaltante, per qualsiasi motivo, la Stazione appaltante stessa si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

22.3. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente.

## **TITOLO V: NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE**

### **Articolo 23 – Obblighi del fornitore per il trattamento dei dati personali e la sicurezza informatica**

L'Impresa si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, i criteri e quanto indicato di seguito:

#### *a. Adempimenti alla normativa in materia di Privacy*

secondo le disposizioni che verranno contenute nella nomina dell'Aggiudicatario a Responsabile esterno del trattamento dei dati dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia.

#### *b. Sottoscrizione della Dichiarazione dell'impegno del l'Impresa al rispetto degli obblighi*

in materia di trattamento dei dati personali, sicurezza informatica, e in particolare al ruolo di amministratore di sistema per quanto riguarda la fornitura di quei servizi che richiedano la concessione e l'utilizzo, ai fini esclusivamente lavorativi, di login agli addetti della ditta fornitrice stessa.

### **Articolo 24 – Brevetti e diritto d'autore**

24.1. La Stazione appaltante, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'Impresa utilizzi, nell'esecuzione dell'appalto dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

24.2. L'Impresa assume l'obbligo di tenere indenne la Stazione appaltante, da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, incluse le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona nonché da

tutte le spese, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore.

24.3. Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

## **TITOLO VI: NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

### **Articolo 25 - Disposizioni in materia di sicurezza**

25.1 È fatto obbligo all'Impresa, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

25.2. Per il servizio disciplinato dal presente Capitolato, non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi) previsto dall'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008.

25.3. Resta a carico dell'Impresa la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza.

## **TITOLO VII: PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **Articolo 26 – Fatturazione**

I pagamenti saranno eseguiti a mezzo bonifico bancario mensile entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura.

### **Articolo 27 - Revisione periodica del prezzo**

Il corrispettivo contrattuale del servizio sarà fisso ed invariabile, e non potrà essere oggetto di revisione durante tutta la durata del contratto.

## **TITOLO VIII: ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI**

### **Articolo 28 – Stipulazione del contratto**

28.1. L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

28.2. Il contratto verrà stipulato presso la sede della Stazione appaltante.

### **Articolo 29 – Rinuncia all'aggiudicazione**

Qualora l'Impresa rinunci all'aggiudicazione non potrà avanzare alcuna azione di recupero del deposito cauzionale costituito. La Stazione appaltante in tal caso richiederà il risarcimento danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

### **Articolo 30 - Recesso da parte della Stazione Appaltante**

Ai sensi dell'art. 1671 del codice civile la Stazione appaltante può recedere dal contratto, anche se è stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne l'Impresa delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

### **Articolo 31 - Disdetta del contratto da parte dell'Impresa**

31.1. Qualora l'Impresa intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione appaltante si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e di addebitare le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra impresa, a titolo di risarcimento danni.

31.2. In questo caso nulla è dovuto all'Impresa per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

### **Articolo 32 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto**

Nel caso di difformità del servizio oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, la Committente ha la facoltà di rifiutare il servizio e di intimare, con lettera raccomandata, di adempiere al servizio pattuito, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Impresa si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

### **Articolo 33 – Altri casi di risoluzione del contratto**

33.1 Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, alle obbligazioni poste a carico dell'Impresa, la Stazione appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Impresa mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Impresa, fatta salva l'applicazione delle penali già contestate. In ogni caso, la Committente non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

33.2 Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del Contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- c) ripetute inadempienze da parte del personale di presidio;
- d) frode nella esecuzione del servizio;
- e) mancata osservanza della norma sul subappalto;

- f) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- g) interruzione non motivata del servizio;
- h) violazione di brevetti, diritti d'autore ed in genere di privativa altrui;
- i) cessione anche parziale del contratto;

#### **Articolo 34 - Deposito cauzionale**

34.1. A garanzia dell'offerta, i candidati sono tenuti a presentare congiuntamente all'offerta, l'attestazione di costituzione di un deposito cauzionale provvisorio pari al 2 % dell'ammontare presunto dell'appalto, secondo le modalità sotto indicate. Tale deposito verrà restituito all'Impresa aggiudicataria in seguito alla costituzione della cauzione definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale, mentre agli altri concorrenti la restituzione avverrà non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione della gara d'appalto.

34.2. A garanzia della corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a prestare una cauzione definitiva, pari al 5% (cinque per cento) dell'ammontare presunto dell'appalto in una delle seguenti forme: fideiussione bancaria, polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93 e s.m.i.

34.3. Tale cauzione dovrà essere valida per tutta la durata del contratto, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed operativa entro quindici giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

34.4. Fatto salvo il risarcimento del maggior danno a favore della Committente, la mancata presentazione della cauzione nei termini indicati, comporta la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento del deposito cauzionale provvisorio da parte della stessa. Per l'Impresa aggiudicataria, il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, alla scadenza del contratto fino a che non sarà definita ogni eventuale contestazione e controversia.

#### **Articolo 35 – Polizze assicurative**

35.1. L'Impresa in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato, espressamente solleva la Stazione appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatisi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio.

35.2. A tale scopo l'Impresa si impegna a stipulare, con una primaria Compagnia di Assicurazione, apposite polizze RCT/RCO, in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

35.3. La Stazione appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio, anche per responsabilità di utenti del servizio stesso, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

#### **Articolo 36 - Subappalto e cessione del contratto**

36.1. È fatto divieto di subappaltare il Servizio caratteristica dell'appalto oggetto del presente Capitolato.

36.2. In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto della Committente al risarcimento di ogni danno e spesa, il Contratto si risolverà di diritto.

## **TITOLO IX: NORME FINALI**

### **Articolo 37 - Spese contrattuali**

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono a carico dell'Impresa.

### **Articolo 38– Foro competente**

In caso di controversie non risolubili ai sensi degli articoli precedenti il foro competente è il foro di Bologna con esclusione di tutti gli altri.

### **Articolo 39 – Trattamento dei dati personali**

I dati personali conferiti dalle imprese partecipanti ai fini della partecipazione alla gara di cui al presente Capitolato, saranno trattati dalla Committente nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 163/2006 in modo lecito ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento del predetto procedimento.

### **Articolo 40 – Norme di rinvio**

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si rimanda alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.