



**AREA DEI SERVIZI AI COMUNI
SETTORE DELLA INNOVAZIONE E DEI SERVIZI AI COMUNI**

CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SUPPORTO SW
WELCOME YOU IN USO PRESSO IL SETTORE LAVORO, FORMA-
ZIONE E PUBBLICA ISTRUZIONE DELLA PROVINCIA DI BRESCIA
- Anno 2022**

CIG 892709797C

Sommario

DEFINIZIONI E GENERALITÀ.....	3
Art. 1 FINALITA', OGGETTO E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	4
Art. 3 IMPORTO DEL SERVIZIO E MODIFICHE DEL CONTRATTO	4
Art. 4 DURATA E AVVIO DEL SERVIZIO	5
Art. 5 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	5
Art. 6 SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	5
Art. 7 GARANZIE.....	6
Art. 8 STIPULA DEL CONTRATTO.....	6
Art. 9 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO.....	6
Art. 10 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	6
Art. 11 SLA (Service Level Agreement)	8
Art. 12 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI.....	9
Art. 13 MODALITA' DI PAGAMENTO	9
Art. 14 INADEMPIENZE E PENALITA'.....	10
Art. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	12
Art. 16 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012	12
Art. 17 RECESSO UNILATERALE	12
Art. 18 PATTO D'INTEGRITA' E CODICE DI COMPARTAMENTO DEI DIPENDENTI DELLA PROVINCIA DI BRESCIA	13
Art. 19 TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	13
Art. 20 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	13
Art. 21 DISPOSIZIONI FINALI	14

DEFINIZIONI E GENERALITÀ

Il presente Capitolato Descrittivo Prestazionale viene redatto sotto l'osservanza delle norme di cui al D.Lgs. 18.04.2016 n. 50 e successive modifiche e integrazioni nonché al D.L. 76/2020 convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020.

Per "Appaltatore" si intende l'Operatore Economico partecipante alla procedura.

Per "Stazione Appaltante" si intende la Provincia di Brescia che affida all'Operatore Economico il servizio oggetto del presente appalto.

Per "RUP" si intende il Responsabile Unico del Procedimento di cui all'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Per "Codice" si intende il D.Lgs. 18.04.2016 n. 50 e ss.mm.ii.

Art. 1 FINALITÀ, OGGETTO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Provinciale ha in uso dallo scorso anno il sistema "Welcome You" per la gestione delle code, sviluppato dalla società Next srl con sede legale e operativa in Via Bonazzi, 2 – 40013, Castel Maggiore (BO) e commercializzato e distribuito alla Provincia dalla società 3CiME Technology S.r.L. con sede legale in Via di Corticella 89/2, Bologna (BO).

Il sistema "Welcome You" permette di supportare l'accoglienza degli utenti agli sportelli permettendo l'accodamento a distanza. In particolar modo, permette all'utente di prenotarsi con il solo utilizzo dello smartphone e di essere avviato tramite sms sul quando sia più opportuno appropinquarsi all'ingresso dell'ufficio, limitando gli assembramenti.

Il Settore Lavoro, Formazione e Pubblica Istruzione ha usufruito del sistema "Welcome You" per la gestione delle code e ritiene opportuno continuare ad utilizzare tale sistema per l'ottimizzazione dei flussi degli utenti agli uffici; l'attuale contratto è in scadenza e pertanto è necessario provvedere ad affidare il servizio per il prossimo anno.

Il contratto deve prevedere:

- manutenzione, assistenza e supporto all'uso del software "Welcome You" comprensivo di licenza all'uso del sistema su ambiente software in cloud e supporto a distanza alla gestione dell'accesso degli utenti agli sportelli dei Centri dell'Impiego, dislocati sul territorio della Provincia di Brescia, nel numero di 32 sportelli.
- acquisizione di un pacchetto di 10.000 sms (taglio minimo)

Il sistema "Welcome You" è fornito su ambiente software cloud in modalità SaaS (Software as a Service) pertanto l'Appaltatore assicura di essere in possesso di un'infrastruttura ridondata e idonea all'erogazione del servizio e ne garantisce la corretta e costante manutenzione al fine di garantire sia la continuità operativa del servizio che la sicurezza applicativa. A titolo esemplificativo e non esaustivo garantisce pertanto che i locali dove sono installati i server sono climatizzati e dotati di idonei impianti elettrici e antincendio, l'architettura server è ridondata sia a livello hardware che software e viene regolarmente monitorata con sistemi automatici in grado di allertare in tempo reale il sistemista di turno (24H – 365giorni/anno).

Il servizio offerto deve includere sia la manutenzione (correttiva, adattiva ed evolutiva) del software applicativo sia le attività di assistenza all'uso all'utente finale e deve prevedere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- **Manutenzione Correttiva:** il servizio di manutenzione correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità delle applicazioni software e si attua attraverso la rimozione di errori che si manifestano nel corso del contratto e/o un adeguamento delle configurazioni applicative. Gli utilizzatori informeranno prontamente l'Appaltatore degli inconvenienti che si verificano, specificandone le caratteristiche e le indicazioni del caso.

- **Manutenzione Adattiva ed Evolutiva:** il servizio di manutenzione adattiva ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento del software applicativo rispetto al quadro normativo vigente e/o all'evoluzione tecnologica che intervengano nel corso del contratto. Si cita, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adeguamento a seguito di aggiornamento delle versioni dei sistemi operativi, dei browser e dei software di base installati sulle postazioni utilizzate dagli utenti finali.
- **Assistenza all'uso:** l'Appaltatore, per la durata contrattuale, dovrà fornire assistenza agli utilizzatori finali degli applicativi, nell'arco temporale previsto nel presente documento e nei tempi previsti al successivo Art. 11. Le richieste di assistenza potranno riguardare sia le modalità operative di utilizzo dell'applicativo, sia le verifiche di corretta operatività del sistema.

Le richieste di assistenza, a fronte del presente contratto, verranno inserite da parte del Settore Lavoro, Formazione e Pubblica Istruzione della Provincia di Brescia nel software di gestione di trouble ticketing Mo-One utilizzato dalla SA (per il quale verranno fornite le credenziali all'appaltatore). L'appaltatore avrà l'onere di mantenere aggiornato lo stato delle richieste. Il calcolo del rispetto dei Service Level Agreement (SLA) avverrà sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket.

Nel caso in cui il caricamento di aggiornamenti/manutenzioni prevedano fermi del servizio e devono necessariamente essere effettuati durante gli orari lavorativi degli utenti finali, tutte le attività dovranno essere preventivamente concordate con il responsabile del Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni e del Settore Lavoro, Formazione e Pubblica Istruzione.

Eventuali interventi non compresi nel contratto dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Stazione Appaltante in forma scritta. Diversamente l'Appaltatore non potrà addebitare nulla alla Provincia di Brescia.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria della Provincia, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze.

Resta comunque facoltà dell'affidataria richiedere, in qualunque momento, copia aggiornata del documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta: art. 7, comma 1, lett. b) del d. lgs. 19.09.1994 n. 626".

Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, è l'istruttore direttivo amministrativo del Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia, dott. Daniele Muccio.

Il diretto dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101, comma 1, del D.Lgs. 50/2016 è l'istruttore direttivo informatico del Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia dott.ssa Elena Moschella.

Art. 3 IMPORTO DEL SERVIZIO E MODIFICHE DEL CONTRATTO

L'importo stimato del servizio soggetto a ribasso ammonta ad € 7.265,00 (al netto dell'IVA di Legge) composto da:

- € 6.500,00 per la stima del servizio "Welcome you" compreso di supporto a distanza per 32 sportelli;
- € 765,00 per la stima del pacchetto "Sms pack" da 10.000 sms ad alta priorità per la gestione dell'accodamento a distanza;

L'importo dell'onere della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, d. lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

Il contratto potrà essere rinnovato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un importo di € 6.500,00 per il servizio "Welcome you" compreso di supporto a distanza per 32 sportelli per un periodo di 12 mesi; il contratto di rinnovo potrà essere modificato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un importo di € 765,00 per l'acquisto del pacchetto "Sms pack" da 10.000 sms ad alta priorità per la gestione dell'accodamento a distanza;

Il contratto potrà essere ulteriormente rinnovato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un importo di € 6.500,00 per il servizio "Welcome you" compreso di supporto a distanza per 32 sportelli per un periodo di 12 mesi; il contratto di rinnovo potrà essere modificato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un importo di € 765,00 per l'acquisto del pacchetto "Sms pack" da 10.000 sms ad alta priorità per la gestione dell'accodamento a distanza;

Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Codice il valore complessivo della procedura ammonta ad **€ 21.795,00** oltre IVA di legge (€ 7.265,00 + € 6.500,00 +€ 765,00+€ 6.500,00 +€ 765,00)

Art. 4 DURATA E AVVIO DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata di 12 mesi decorrenti dalla data della stipula che verrà effettuata tramite il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA di Consip) ovvero dalla data di scadenza del servizio di manutenzione attualmente in essere (26/10/2021), con esclusione di qualsiasi opzione tacita o comportamento concludente.

Il contratto si perfezionerà alla data di sottoscrizione che verrà effettuata secondo quanto previsto all'8 del presente documento.

Non è ammesso il rinnovo tacito.

Art. 5 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla procedura gli operatori economici indicati all'art. 45 del Codice, che possiedono i seguenti requisiti:

- **Requisiti di ordine generale** - di non trovarsi nelle condizioni previste dall'articolo 80 del Codice e dell'articolo 53, comma 16 ter, del Decreto Legislativo n. 165/01;
- **Requisiti di idoneità professionale** - di essere iscritto nel registro tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura per attività corrispondenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Art. 6 SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura viene gestita mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi dell'art. 58 e del D.Lgs. 50/2016. In particolare, si utilizza la procedura della richiesta di offerta all'interno del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione messo a disposizione da Consip S.p.A. (www.acquistinretepa.it).

L'affidamento avverrà mediante affidamento diretto ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lett. a) del D.L. 76/2020, convertito con modificazioni con Legge n.120/2020 e novellato dal D.L. 77/2021, convertito con modificazioni con L. 108/2021.

L'affidataria sarà tenuta a presentare la documentazione amministrativa per procedere alle verifiche di cui all'art. 80 e 83 del Codice in capo all'affidatario.

A seguito dell'esito positivo delle verifiche, nel rispetto delle Linee Guida n. 4 di ANAC, verrà stipulato il contratto.

Nel caso di mutate esigenze di servizio la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all'affidamento, di reindire, sospendere o annullare la procedura, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso il concorrente non ha diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

Non saranno accettate offerte pari o superiori all'importo negoziabile posto a base di gara, pena l'esclusione dell'offerta. L'importo deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo il presente Capitolato.

Art. 7 GARANZIE

Ai fini della partecipazione non è prevista alcuna forma di garanzia provvisoria.

Ai fini della sottoscrizione del contratto, non è prevista alcuna forma di garanzia definitiva

Art. 8 STIPULA DEL CONTRATTO

Il contratto verrà stipulato tramite apposita funzione del portale MEPA di Consip.

Il presente contratto è soggetto a registrazione, solo in caso d'uso, ad imposta fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR 26/4/1986 n. 131.

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico del contraente incaricato. Ai sensi dell'art. 53 comma 3 del Regolamento Consip l'appaltatore provvederà all'assolvimento dell'imposta di bollo, per un importo pari a € 16,00. Tale pagamento è da effettuarsi nelle modalità indicate all'art. 3 del D.P.R. 26/10/1972 n. 642 (sostituito dal D.P.R. 955/82). Si precisa che trattandosi di procedura gestita con documenti firmati digitalmente, l'imposta di bollo deve essere assolta in modo virtuale.

Nel caso venisse utilizzato il modello F23, si danno alcune indicazioni per la compilazione:

- Ufficio o Ente: "TMJ"
- Estremi dell'Atto o del Documento: Anno "2021" e Numero della trattativa MEPA
- Codice Tributo: "456T"

Art. 9 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

In relazione all'affidamento di cui alla presente procedura il subappalto è disciplinato dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

Art. 10 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le norme europee e nazionali attinenti alle materie gestite dagli applicativi, oggetto del servizio, oltre che quelle indirizzate ai servizi di outsourcing, quelle previste nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA, quelle relative alla privacy (D.Lgs. n. 196/03 e GDPR n. 679/2016), al diritto d'autore, all'accessibilità e usabilità degli applicativi e al Codice di Amministrazione Digitale (CAD) e alle relative linee guida per l'attuazione, le norme ISO relative alla gestione della sicurezza dell'informazione e agli standard di qualità dei software.

Il servizio si dovrà svolgere inoltre nel rispetto dei regolamenti interni della Provincia di Brescia, delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio oltre che del presente capitolato.

L'appaltatore dovrà garantire un servizio avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati nei casi di passaggio ad altro Fornitore, al termine del contratto, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non preventivabili.

L'appaltatore, al termine della durata contrattuale, dovrà, senza oneri aggiuntivi, mettere a disposizione della Provincia di Brescia tutti i dati e documenti presenti nel database entro 5 giorni solari dalla data di scadenza del contratto. Inoltre dovrà garantire l'opportuno affiancamento al fornitore subentrante per un periodo minimo di 5 giornate lavorative (di 8 ore ciascuna), anche nei casi di risoluzione per inadempimento o recesso anticipato da parte della Provincia di Brescia.

Caratteristiche del software fornito

Tutto il software applicativo oggetto del presente servizio di manutenzione e assistenza:

- è corredato della documentazione tecnica di configurazione ed amministrazione oltre che del manuale d'uso per l'utente finale e contenente la descrizione delle caratteristiche operative del software;
- la documentazione e il software fornito sono in lingua italiana;
- assicura la conformità a tutta la normativa vigente in materia;
- garantisce il rispetto dei requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004 – Legge Stanca - “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”);
- garantisce l'aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict e superiori; XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
- garantisce la piena compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer, Google Chrome e Microsoft Edge;
- prevede l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS.

In caso di non conformità l'appaltatore si impegna, senza alcun onere per la Provincia di Brescia, ad adeguare gli applicativi agli standard di cui sopra entro il termine massimo di 30 giorni dal rilevamento e contestazione scritta da parte della Provincia di Brescia delle cause di non conformità.

Piano di Continuità Operativa (CO) del servizio L'appaltatore deve garantire la continuità del servizio - ai sensi dell'art. 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale - nelle 24 ore per tutta la durata del servizio e per il tempo necessario al passaggio ad eventuale altro Fornitore. L'appaltatore, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del servizio. Il piano di CO adottato dall'appaltatore deve prevedere anche le modalità di gestione e risoluzione legate ad eventi imprevedibili e di tipo calamitoso (incendi, allagamenti ecc) - con adeguata registrazione degli stessi - e dei principali eventi potenzialmente dannosi per la sicurezza dei dati, che manifestandosi subito nella loro gravità, comporteranno l'avvio del piano di continuità operativa. Deve pertanto tener conto di altri scenari di rischio, quali quelli determinati da un attacco di tipo terroristico o anche solo malevolo.

L'appaltatore è tenuto a notificare alla Provincia di Brescia, in tutte le fasi di esecuzione del servizio, gli eventi, i fatti ed accadimenti relativi a: incidenti; data breach; trasferimento dei dati; cambi di ruolo; accessi da parte delle forze dell'ordine. Per garantire la continuità operativa è indispensabile che sia assicurato il servizio di copia (backup) dei dati.

L'appaltatore dovrà inoltre assicurare il massimo livello di sicurezza del sistema fornito in modo da impedire accessi non autorizzati ai dati. Nel caso in cui si riscontrassero intrusioni non autorizzate e/o esfiltrazioni di informazioni, l'appaltatore è tenuto a segnalarlo tempestivamente alla SA e a darle supporto per la gestione delle procedure di databreach previste dalla normativa vigente.

Disaster Recovery (DR) L'appaltatore garantisce che sia il sito che il piano e gli impianti di Disaster Recovery (DR) sono organizzati e progettati tenendo conto delle esigenze di continuità e manutenibilità dei data center, garantendo, per tutto l'arco contrattuale: l'assoluta sicurezza dei siti, ossia l'adozione di soluzioni in linea con lo stato dell'arte, dell'evoluzione tecnologica e della normativa vigente al riguardo, assicurando la protezione da accessi non autorizzati, la presenza di gruppi di continuità e accorgimenti che garantiscano l'erogazione dell'elettricità senza interruzioni, la presenza di dispositivi antincendio e anti-

allagamento; la fault tolerance (letteralmente tolleranza ai guasti) con possibilità di isolare l'apparato in fault e provvedere alle riparazioni e/o alla sostituzione delle componenti guaste, senza pregiudicare la continuità delle funzionalità e del servizio erogato; la disponibilità a soddisfare le eventuali esigenze di crescita che fosse necessario fronteggiare nel corso dell'erogazione dei servizi di DR; le opportune misure di protezione fisica per proteggere i dati, contenuti negli apparati storage dedicati alla soluzione di DR, da accessi non autorizzati.

L'appaltatore garantisce, a suo carico, gli interventi e le attività di manutenzione ordinaria, preventiva e correttiva della soluzione di CO/DR e delle componenti HW, SW e di rete che compongono la c.d. configurazione di emergenza. Garantisce inoltre il costante aggiornamento tecnologico delle caratteristiche del sito, senza oneri aggiuntivi per la Provincia di Brescia.

L'appaltatore pertanto si occuperà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- garantire i servizi per la riattivazione e il ripristino dei sistemi primari/di produzione in presenza di un evento catastrofico, di una condizione di emergenza, di un disastro;
- assicurare la disponibilità delle componenti HW e SW della configurazione di emergenza;
- pianificare adeguatamente le attività da svolgere per assicurare il funzionamento della soluzione di CO/DR;
- verificare costantemente nell'erogazione dei servizi la capacità della soluzione di DR di rispondere efficacemente alle situazioni di emergenza;
- assicurare le attività di manutenzione HW e SW, con l'obiettivo di assicurare il rispetto dei tempi di risoluzione e ripristino previsti a fronte di malfunzionamenti e anomalie di tutte le componenti messe a disposizione nell'ambito della soluzione di Disaster Recovery, anche eseguendo le necessarie riparazioni e sostituzioni;
- garantire le necessarie implementazioni a fronte di eventuali esigenze di incremento ad es. dello spazio di storage, del numero dei server, della capacità computazionale e dei canali di collegamento.

Art. 11 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Il servizio offerto dovrà rispettare i seguenti livelli:

- uptime dell'infrastruttura di sistema superiore al 99%, garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno;
- gli adeguamenti normativi dovranno avvenire entro la scadenza prevista dalla legge;
- il caricamento di nuove release dovrà essere comunicato con anticipo di almeno 5 giorni e non dovrà, in nessun caso, causare fermi applicativi e/o disservizi all'utenza.

Nel caso di "Disaster Recovery" (DR) dovranno essere garantiti i seguenti tempi di ripristino:

- Tempo di RPO (Recovery Point Objective): 1 giorno;
- Tempo di RTO (Recovery Time Objective): 1 giorno;
- Tempo di RTO (massimo): 3 giorni.

L'appaltatore dovrà garantire il servizio di assistenza tramite il servizio di ticketing assicurando i seguenti livelli di servizio:

- durante tutta la durata del contratto il servizio di assistenza dovrà essere svolto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00;
- le richieste di assistenza tecnica dovranno essere prese in carico dall'affidataria entro massimo 4 ore dall'invio della richiesta di assistenza, all'interno della finestra temporale di servizio, e risolte entro

massimo 48 ore; le richieste in caso di urgenza (segnalazioni che non permettano l'utilizzo del software) dovranno essere risolte entro massimo 4 ore lavorative (escluso i giorni festivi).

Il calcolo delle penali per il mancato rispetto degli SLA avverrà sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket Mo-One, con le modalità previste dal successivo Art. 14.

Art. 12 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI

Nell'esecuzione del servizio, l'Appaltatore:

- si obbliga a rispettare puntualmente tutte le norme in materia di prevenzione infortuni e di igiene sul lavoro, con particolare riguardo al D.Lgs. n. 81/2008;
- si obbliga, inoltre, ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo della categoria e della zona;
- è tenuto ad osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazione e assistenza dei lavoratori.

Art. 13 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso spettante all'Appaltatore verrà corrisposto, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura, nel seguente modo:

- tramite canoni semestrali posticipati per quanto concerne il Servizio "Welcome you" compreso di supporto a distanza per 32 sportelli;
- tramite un unico canone a consuntivo per quanto concerne l'attivazione del pacchetto da 10.000 sms;

Per il pagamento dell'IVA si applica l'Istituto dello split payment o scissione dei pagamenti

Ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 2.4.2013 n. 55 e dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, convertito con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014 n. 89, dal 31 marzo 2015 la Provincia di Brescia accetta solo fatture trasmesse in forma elettronica secondo le specifiche tecniche di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013 e reperibili sul sito www.fatturepa.gov.it.

La Stazione Appaltante effettuerà i pagamenti, anche parziali, solo dopo aver ricevuto la fattura in formato elettronico, secondo i requisiti tecnici stabiliti dal DM n. 55/2013. Il Codice Univoco Ufficio, da inserire obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, per quanto riguarda la Provincia di Brescia, è il seguente:

Codice Univoco Ufficio	UF9503
------------------------	--------

Si ricorda che con il citato D.L. n. 66/2014 è stato inoltre disposto che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le stesse pubbliche amministrazioni riportano il Codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dell'indicazione dello stesso nelle transazioni finanziarie così come previsto dalla determinazione dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 7 luglio 2011, n. 4, e i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136, previsti dalla tabella 1 allegata al decreto; detta tabella è aggiornata con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita l'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

I dati da inserire in fattura tramite i campi previsti sono:

- nella sezione "dati del contratto" riportare il numero e data della determinazione dirigenziale di affidamento e il riferimento al Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni.;
- nel campo CIG: riportare il numero CIG;

- nella sezione “dati relativi alle linee di dettaglio della fornitura” indicare: l'oggetto esatto dell'appalto (vedere oggetto del contratto);
- nella sezione "Dati di riepilogo per aliquota IVA e natura": selezionare S in quanto si applica l'istituto dello split payment o scissione dei pagamenti;
- nella sezione "Dati relativi al pagamento": selezionare modalità di pagamento tramite bonifico bancario o postale e riportare il cod IBAN del C/C che deve corrispondere alla dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari rilasciata in fase di stipula del contratto
- nel campo “altre informazioni” riportare il numero della determinazione dirigenziale con la quale è stata commissionata la prestazione/fornitura.

Si precisa, che questa Amministrazione non potrà procedere al pagamento della fattura elettronica qualora non venga in essa riportato il predetto codice CIG.

La Provincia di Brescia non risponde per eventuali ritardi o sospensioni nei pagamenti imputabili al mancato rispetto da parte dell'Appaltatore della procedura sopra indicata.

A completamento del quadro regolamentare, si segnala che l'allegato B “Regole Tecniche” al citato D.M. 55/2013, contiene le modalità di emissione e trasmissione della fattura elettronica alla Pubblica Amministrazione per mezzo dello SDI, mentre l'allegato C “Linee Guida”, del medesimo decreto, riguarda le operazioni per la gestione dell'intero processo di fatturazione.

Si informa inoltre che le informazioni relative al pagamento delle fatture saranno reperibili attraverso la piattaforma per la Certificazione dei Crediti messa a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) Ragioneria Generale dello Stato.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e del Decreto Legge 187 del 12/11/2010 “Misure urgenti in materia di sicurezza” i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. I contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Inoltre hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Il contraente assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3, c. 8 della L. 136/2010 ne dà immediata comunicazione alla Provincia di Brescia e alla prefettura di Brescia.

La violazione degli obblighi previsti dal suddetto art. 3 della L. 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

Le cessioni di crediti possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo le suddette cessioni devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Provincia di Brescia.

Art. 14 INADEMPIENZE E PENALITA'

Tenuto conto delle specifiche modalità di erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di applicare, a suo insindacabile giudizio, una penale pecuniaria, ove si verificano inadempienze da parte dell'Appaltatore nell'esecuzione degli obblighi previsti, formalmente contestate dal RUP e riguardanti la qualità dei servizi forniti oppure i tempi o le modalità di esecuzione, fatti salvi i casi di forza maggiore e quelli non addebitabili all'Appaltatore riconosciuti come tali dal RUP.

Ai sensi dell'art. 113 bis comma 4 del Codice le penali dovute per il ritardato adempimento ed il mancato rispetto degli "S.L.A." di cui al precedente Art. 11 sono calcolate sull'ammontare netto contrattuale annuo da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo secondo quanto di seguito specificato:

- 97% è il valore di soglia definito per i ticket che devono essere chiusi entro i tempi previsti all'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Nell'arco del semestre potrà essere applicata una penale pari all'0,5‰ (zerovirgolacinque) per mille) per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al sopracitato valore soglia;
- 99,50% è il valore di soglia definito per i ticket urgenti che devono essere chiusi entro i tempi previsti all'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Nell'arco del semestre potrà essere applicata una penale pari 1‰ (uno per mille) per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al sopracitato valore soglia;
- 99% è il valore di soglia definito per l'uptime del sistema; nell'arco del semestre potrà essere applicata una penale pari 1‰ (uno per mille) per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al sopracitato valore soglia;
- In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino nel caso di DR indicati all'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** potrà essere applicata una penale pari all'1‰ (uno per mille).

Le penalità applicate non possono comunque superare, complessivamente, il 10% di detto ammontare netto contrattuale.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali saranno contestati all'appaltatore, dalla Provincia, per iscritto tramite posta elettronica certificata. L'appaltatore potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla Provincia di Brescia nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia di Brescia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate all'appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nei casi di servizi forniti con modalità diverse da quelle concordate e/o aventi contenuti non corretti e con riflessi pregiudizievoli per la Stazione Appaltante, questa potrà avvalersi della facoltà di risolvere il contratto fermo restando il diritto di risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% dell'importo contrattuale complessivo, la Stazione Appaltante potrà risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

Tutte le penalità e le spese a carico dell'Appaltatore saranno trattenute dai corrispettivi dovuti. In ogni caso, l'applicazione delle penali non sarà condizionata all'emissione di nota di debito o di altro documento.

L'Appaltatore non potrà chiedere la non applicazione delle penali, né evitare le altre conseguenze previste dal presente Capitolato per le inadempienze contrattuali, adducendo che le stesse siano dovute a forza maggiore o ad altra causa indipendente dalla propria volontà ove lo stesso Appaltatore non abbia provveduto a denunciare dette circostanze al Settore committente entro 5 (cinque) giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuta conoscenza. Oltre a ciò, l'Appaltatore non potrà invocare la non applicazione delle predette penali adducendo l'indisponibilità di personale, di mezzi, di attrezzature od altro, anche se dovuta a forza maggiore o ad altra causa indipendente dalla sua volontà, ove non dimostri di non aver potuto evitare l'inadempimento.

L'applicazione delle penali non limita l'obbligo, da parte dell'Appaltatore, di provvedere all'integrale risarcimento del danno indipendentemente dal suo ammontare ed anche in misura superiore rispetto all'importo delle penali stesse. Resta inteso, inoltre, che la richiesta e/o il pagamento della penale non esonera, in alcun caso, l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per cui questi si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione del contratto è disciplinata dall'articolo 108 del Codice.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 9 bis, della legge n. 136/2010, il mancato utilizzo da parte dell'Appaltatore per i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del presente Capitolato del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del contratto.

La dichiarazione di risoluzione del contratto è adottata dal dirigente del Settore provinciale competente.

Resta ferma l'applicabilità delle disposizioni del Codice Civile in materia di risoluzione per inadempimento, per impossibilità sopravvenuta o per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto, in quanto compatibili.

In applicazione dell'art. 1456 del Codice Civile il contratto è risolto in caso di grave inadempimento al verificarsi anche di uno solo dei seguenti casi:

- ritardo nell'avvio del servizio superiore a 5 (cinque) giorni solari consecutivi dalla stipula del contratto o dalla data di scadenza del contratto in essere;
- sospensione del servizio per più di 2 (due) giorni solari consecutivi per cause che non siano determinate da eventi di "forza maggiore" quali, a titolo esemplificativo, interruzioni di corrente elettrica, di linee telefoniche o gravi eventi naturali o causati da terzi;
- non intenda sottostare alle penalità previste nell'Art. 14;
- grave dispersione dei dati di titolarità della Provincia a cui l'Appaltatore ha accesso per lo svolgimento del servizio;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale della Provincia (tre volte);
- violazione degli obblighi contenuti nel Patto d'Integrità.

Art. 16 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012

Qualora in vigore di contratto intervenga una convenzione stipulata da Consip SpA, ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'Appaltatore non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal presente contratto per riportarlo nel limite di cui all'art. 26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, la Provincia recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a quindici giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

Art. 17 RECESSO UNILATERALE

Il recesso dal contratto è disciplinato dall'articolo 109 del Codice.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'Appaltatore da parte del RUP, con posta elettronica certificata, da darsi con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali la Provincia prende in consegna il servizio e ne verifica la regolarità.

Il preavviso di recesso indica le sopravvenute ragioni di pubblico interesse poste alla base del medesimo e prevede la facoltà, per l'Appaltatore, di far pervenire memorie e documenti entro 5 (cinque) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

Il recesso è assunto con atto motivato del dirigente del Settore dell'Innovazione e dei servizi ai Comuni.

Art. 18 PATTO D'INTEGRITA' E CODICE DI COMPIRTAMENTO DEI DIPENDENTI DELLA PROVINCIA DI BRESCIA

L'affidatario, in fase di stipula del contratto, dovrà altresì accettare ed osservare senza riserve il contenuto del "Patto di integrità" ed il Codice di Comportamento dei dipendenti della Provincia di Brescia, mediante sottoscrizione digitale.

Art. 19 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del GDPR n. 679/2016 (Codice in materia di protezione dei dati personali), esclusivamente nell'ambito della procedura cui si riferisce il presente atto. I dati raccolti sono destinati alla scelta del contraente ed il loro conferimento ha natura facoltativa, fermo restando che l'operatore economico che intende partecipare alla gara o aggiudicarsi l'appalto deve fornire alla Provincia di Brescia la documentazione richiesta dalla vigente normativa e dal presente atto. La mancata produzione dei precitati documenti comporta l'esclusione dalla procedura o la decadenza dall'aggiudicazione.

I dati raccolti possono essere trattati dal personale della Provincia di Brescia che cura il procedimento di gara, dalla Commissione di gara ed esibiti ad ogni altro soggetto che vi abbia interesse nel rispetto della normativa vigente.

Per quanto riguarda la documentazione gestita tramite MePA di Consip, il responsabile del trattamento dei dati è il gestore della stessa piattaforma stessa che cura gli adempimenti in ordine alla operatività dei processi di accesso e utilizzo dei sistemi informatici.

Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'Appaltatore dovrà necessariamente trattare dati personali per conto della Provincia di Brescia. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito dalla normativa vigente e, in particolare, dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, l'Appaltatore, all'atto della sottoscrizione del contratto, verrà designato quale Responsabile "esterno" del Trattamento, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo. Relativamente a detto trattamento, si precisa che il Titolare è la Provincia di Brescia e che il Responsabile "interno" del Trattamento è il Dirigente del Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni.

A seguito della designazione, l'Appaltatore dovrà impegnarsi all'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali che dovranno essere correttamente trattati.

A tal fine il contraente, prima dell'avvio delle attività, dovrà provvedere alla designazione degli "Incaricati del Trattamento" che saranno coinvolti nella realizzazione delle attività oggetto dell'appalto e comportanti il trattamento di dati personali, comunicando i relativi nominativi all'appaltante. Inoltre dovrà fornire idonee garanzie del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei dati così come previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento alle misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, adottate per minimizzare i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Art. 20 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per qualsiasi eventuale controversia tra le parti, in vigenza di contratto, ai sensi dell'art. 20 del c.p.c. sarà competente il Foro di Brescia.

Art. 21 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si intendono richiamate e applicabili tutte le disposizioni di legge che regolano la materia.

Qualora entrassero in vigore delle norme in contrasto con quanto stabilito dal presente capitolato, gli articoli incompatibili risulteranno automaticamente decaduti.

Brescia, 01/10/2021

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Dott. Daniele Muccio