



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

CAPITOLATO D'ONERI

SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SUPPORTO PER IL SOFTWARE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE IN AMBITO AMBIENTALE E DEI VINCOLI AMBIENTALI E IDROGEOLOGICI ANNO 2022

CIG Z3733DF994

DEFINIZIONI E GENERALITÀ.....	3
Art. 1 FINALITA', OGGETTO E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	5
Art. 3 IMPORTO DEL SERVIZIO E MODIFICHE DEL CONTRATTO	5
Art. 4 FORMA DEL CONTRATTO E DURATA DEL SERVIZIO.....	6
Art. 5 AVVIO DEL SERVIZIO	6
Art. 6 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	6
Art. 7 SCELTA DEL CONTRAENTE	7
Art. 8 GARANZIE.....	7
Art. 9 STIPULA DEL CONTRATTO.....	7
Art. 10 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO	7
Art. 11 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	8
Art. 12 SLA (Service Level Agreement)	9
Art. 13 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI.....	10
Art. 14 MODALITA' DI PAGAMENTO	10
Art. 15 INADEMPIENZE E PENALITA'	11
Art. 16 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	12
Art. 17 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012	13
Art. 18 RECESSO UNILATERALE	13
Art. 19 PATTO D'INTEGRITA'	13
Art. 20 TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	13
Art. 21 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	14
Art. 22 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" (SA) 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 il software "Abitat" per la gestione delle Sanzioni amministrative in ambito ambientale e dei Vincoli Ambientali e Idrogeologici, fornito dalla società Abitat Sistemi Informativi Territoriali srl, con sede legale in Via Roma, 5 – 36026 Poiana Maggiore (VI) Codice Fiscale e P.IVA 02616950248.

L'attuale contratto è in scadenza e pertanto è necessario provvedere ad affidare il servizio per l'anno 2022.

Il servizio oggetto del presente contratto consiste nella manutenzione ordinaria, assistenza e supporto all'uso dei software installati presso gli uffici dell'Ambiente della Provincia di Brescia, così come di seguito dettagliati e configurati:

1. Sanzioni amministrative in ambito ambientale.

L'applicativo permette una gestione a 360 gradi delle sanzioni ambientali, raccoglie tutte le sanzioni e mette a disposizione dell'utente finale una serie di ricerche personalizzate per una veloce ed efficace consultazione. La struttura dei dati, concordata con l'ufficio preposto, permette di registrare tutte le informazioni e di memorizzare tutti gli stati che hanno portato alla redazione delle sanzioni. Per ogni passaggio, dall'avvio del procedimento fino ai vari rinnovi è possibile realizzare una stampa automatica degli atti con strumenti open source. L'applicativo è stato realizzato con l'uso di PHP e OpenOffice, il database utilizzato è SQL SERVER.

2. Vincoli Ambientali e Idrogeologici.

L'applicativo raccoglie tutti le norme dei vincoli e mette a disposizione del referente amministrativo una serie di ricerche personalizzate per una veloce ed efficace consultazione. La struttura dei dati, concordata con l'ufficio preposto, permette di registrare tutte le informazioni e di memorizzare tutti gli stati che hanno portato alla redazione del provvedimento. Per ogni passaggio, dall'avvio del procedimento fino ai vari rinnovi è possibile realizzare una stampa automatica degli atti. L'applicativo è stato realizzato con l'uso di PHP, Word e Crystal Report, il database utilizzato è SQL SERVER.

Entrambi gli applicativi sono accessibili da rete intranet in modalità web-based multiutente. La gestione degli utenti permette di profilare tutte le azioni di inserimento, cancellazione, modifica, stampa e modifica della struttura del db.

Il servizio oggetto richiesto dal presente contratto consiste nella manutenzione e assistenza dei software installati e prevede lo svolgimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle seguenti attività:

- Fornire informazioni su come risolvere un blocco imprevisto del software (provocato da causa conosciuta: es. errori all'avvio, il menù non compare, eseguendo il comando il sistema va in errore, ecc.);
- Risolvere problemi di conflitto con dispositivi hardware in uso;
- Configurazione, attivazione, spostamento licenze di rete, compresa richiesta nuovi codici di attivazione;
- Trasferimento di licenza singola (spostamento licenza da PC a PC);

- Problemi di attivazione della licenza;
- Assistenza formativa verso l'utente che chiede come si eseguono determinati comandi, chiede assistenza per eseguire un'operazione che lui non sa fare per mancanza di formazione all'uso del software o del progetto;
- gestione tecnico informatica di quanto implementato (amministrazione, sicurezza, riconfigurazione da remoto, monitoraggi, ottimizzazione);
- help-desk telefonico secondo quanto previsto all'Art. 12;
- l'effettuazione della correzione di eventuali errori dovrà avvenire secondo quanto previsto all'Art. 12;
- variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dal produttore, rese necessarie da nuove disposizioni di legge, sempre se non si renda necessaria una modifica consistente dell'applicazione;
- assistenza remota tramite TEAMVIEWER;
- manutenzione sistema server;
- implementazione dei miglioramenti tecnici sviluppati dal Produttore, apportati ai prodotti software standard;
- rendere disponibili le rettifiche, apportate dal Produttore, ad errori riscontrati nei prodotti software, anche dopo la scadenza dei termini di garanzia.

Le richieste di assistenza e manutenzione, a fronte del presente contratto, verranno inserite dal personale della SA direttamente nella piattaforma MoOne o, nel caso di fermo del servizio, verranno indirizzate alla casella e-mail o al numero telefonico comunicati dall'appaltatore all'avvio del servizio. In questo caso sarà poi cura dell'appaltatore inserire manualmente i ticket di richiesta in MoOne.

L'appaltatore deve pertanto garantire la costante connessione a internet per l'accesso in tempo reale alla base dati del gestionale di "gestione ticket" nel quale verranno registrate ed assegnate le richieste di intervento; l'appaltatore avrà l'onere di mantenere aggiornato lo stato delle richieste assegnate.

L'incarico, inoltre, prevede l'assistenza straordinaria e/o evolutiva, per un numero massimo di 20 ore annue, articolata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sulle seguenti attività:

- attività di personalizzazione del software e realizzazione "ad hoc" di nuove funzioni applicative dei prodotti;
- installare e configurare presso la sede del Cliente le nuove versioni di software standard rilasciate dal Produttore;
- eliminare le conseguenze di errori nell'utilizzo delle apparecchiature e/o dei prodotti software oggetto del presente contratto;
- adeguare i programmi specifici, sviluppati/personalizzati su richiesta del Cliente, alle nuove versioni di software standard (quali browser, sistemi operativi, ecc.);
- variare la configurazione ed il dimensionamento degli archivi;
- ogni altro intervento che si renda necessario e/o utile e che non rientri tra quelli previsti al punto precedente;
- attività on-site.

Queste attività dovranno essere espressamente autorizzate, preventivamente e in forma scritta, dalla SA e rendicontate a consuntivo.

Per quanto riguarda il caricamento di nuove release e/o patch applicative e normative l'affidataria si impegna a comunicare al Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni il dettaglio delle nuove funzionalità che verranno rese disponibili e si impegna altresì a garantirne la perfetta e piena compatibilità con le versioni dei sistemi installati e con le eventuali personalizzazioni applicative precedentemente sviluppate. Il caricamento sui server provinciali, da parte dei tecnici dell'affidataria, dovrà essere preventivamente concordato con il responsabile dell'ufficio competente (Sanzioni o Vincoli Ambientali) e con un sistemista del Settore della Innovazione.

Gli aggiornamenti normativi e applicativi, rilasciati nell'ambito del contratto, verranno recapitati al Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni (Via Milano, 13 – 25126 Brescia) a cura e spese dell'affidataria.

Eventuali interventi non compresi nel contratto dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Provincia con autorizzazione 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'Appaltatore 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".

Caratteristiche del servizio di supporto e assistenza

L'assistenza all'uso degli applicativi deve essere garantita secondo quanto previsto al successivo Art. 12. Le richieste di assistenza verranno inoltrate ai recapiti indicati secondo quanto previsto all'Art. 5.

I tecnici dell'affidataria svolgeranno l'assistenza con accesso remoto sui server sui quali sono installati gli applicativi. Gli interventi di assistenza agli utenti finali si svolgeranno tramite accesso remoto sulle postazioni dell'utente, previa esplicita autorizzazione dell'utente stesso. Il software per la gestione remota delle postazioni verrà messo a disposizione a spese e cura dell'affidataria.

Al fine dell'espletamento delle attività previste dal presente contratto e per la durata dello stesso, la Provincia di Brescia metterà a disposizione dell'affidataria:

- Accesso alla rete aziendale della Provincia di Brescia tramite attivazione di una VPN, accessibile dal link <https://sslvpn.provincia.brescia.it>. L'accesso avverrà tramite username ass_abitat
- Accesso al Dominio PROVBS - Username assegnato ass_abitat
- Accessi consentiti: il server abitat oltre che i relativi database e i client utente
- Abilitazione alla navigazione internet
- Accesso alla piattaforma MoOne, in uso presso la SA, per la gestione dei ticket di assistenza. La piattaforma invierà notifica dell'apertura del ticket tramite email.

Le password delle credenziali sopra descritte verranno rilasciate all'affidataria prima dell'avvio del contratto e saranno inviate tramite PEC alla casella indicata dall'affidataria sul portale MEPA.

Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

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.

Art. 3 IMPORTO DEL SERVIZIO E MODIFICHE DEL CONTRATTO

L'importo stimato del servizio soggetto a ribasso ammonta ad € 6.575,00 (al netto dell'IVA di Legge).

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 modificato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del Codice fino all'ammontare di € 1.700,00 oltre IVA di legge per attività derivanti da necessità sorte successivamente alla stipula del contratto e attualmente non prevedibili (richiesta di ulteriori ore di assistenza straordinaria ed evolutiva).

Il contratto potrà essere rinnovato, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un periodo di 12 mesi. Il valore del rinnovo è pari ad € 6.575,00 oltre IVA di legge. Il contratto di rinnovo, qualora in corso di esecuzione si renda necessario, potrà essere modificato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del Codice fino all'ammontare di € 1.700,00 oltre IVA di legge per le stesse motivazioni di cui al paragrafo precedente.

Il contratto potrà essere ulteriormente rinnovato, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett a) del Codice per un periodo di 12 mesi. Il valore del rinnovo è pari ad € 6.575,00 oltre IVA di legge. Il contratto di rinnovo, qualora in corso di esecuzione si renda necessario, potrà essere modificato ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del Codice fino all'ammontare di € 1.700,00 oltre IVA di legge per le stesse motivazioni di cui al paragrafo precedente.

Ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Codice il valore complessivo della procedura ammonta ad € 24.825,00 (6.575,00+ 1.700,00+ 6.575,00 + 1.700,00+ 6.575,00 + 1.700,00) oltre IVA di legge.

Ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto pari ad € 1.315,00 oltre IVA, la Stazione Appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario, senza che l'appaltatore possa far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 4 FORMA DEL CONTRATTO E DURATA DEL SERVIZIO

La stipula del contratto avverrà tramite apposita funzionalità della piattaforma del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) di Consip SpA (www.acquistinretepa.it)

Il servizio decorrerà dal 01-01-2022, per una durata di 12 mesi, con esclusione di qualsiasi opzione e rinnovo tacito o per comportamento concludente.

Art. 5 AVVIO DEL SERVIZIO

Entro il 27/12/2021 l'Appaltatore dovrà:

- comunicare i riferimenti per l'apertura e il monitoraggio dei ticket di assistenza (indirizzo e-mail oltre che il numero di telefono dell'helpdesk);
- comunicare i riferimenti (telefono, cellulare ed e-mail) del referente di progetto. Tale referente sarà l'unico interlocutore nei confronti di Provincia di Brescia, per qualunque tipo di problematica attinente il servizio oggetto del presente documento;
- comunicare gli strumenti che intende utilizzare per l'assistenza remota sui server;

Entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alle comunicazioni di cui sopra da parte dell'appaltatore, la SA dovrà:

- autorizzare l'accesso tramite gli strumenti indicati dall'appaltatore o richiederne altri nel caso in cui venga messa a rischio la sicurezza della rete aziendale;
- comunicare le credenziali di accesso ai server e alla VPN per la gestione da remoto del sistema;
- comunicare le credenziali di accesso al sistema di trouble ticketing (MoOne).

Art. 6 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 in uno dei motivi di esclusioni previsti 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;
 - di essere in possesso, ai sensi del convertito e novellato art. 1 comma 2 lettera a) del D.L. 76/2020, di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento;

Art. 7 SCELTA DEL CONTRAENTE

L'affidamento avverrà mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett a) del D.L. 76/2020, convertito con modificazioni dalla L. 120/2020 e modificato dal D.L. 77/2021, convertito con Legge 108/2021, nei confronti della società Abitat SIT srl in considerazione del fatto che la stessa ha l'esclusiva della distribuzione del software, nonché il possesso del codice sorgente di ogni funzionalità applicativa e pertanto è l'unico soggetto in grado di realizzare tutti gli aggiornamenti e/o implementazioni al software già in uso ed in considerazione del fatto che l'adozione di applicativi diversi da quelli in uso comporterebbe una necessaria riorganizzazione dell'Ente con rilevanti ripercussioni sull'attività dell'Ente.

La procedura viene gestita mediante l'ausilio di sistemi informatici, ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 50/2016.

In particolare, si utilizza la procedura di trattativa diretta all'interno del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (www.acquistinretepa.it).

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 re-indire, 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 superiori all'importo negoziabile, pena l'esclusione dell'offerta. L'importo deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo il presente Capitolato ed è riferito all'ambiente attualmente in uso presso gli uffici provinciali.

Art. 8 GARANZIE

Ai fini della partecipazione non è prevista alcuna forma di garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 93 del Codice dei contratti pubblici.

Ai fini della stipula del contratto non è richiesta alcuna forma di garanzia sul contratto ai sensi dell'art. 103 del Codice dei contratti pubblici.

Art. 9 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. 10 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. 11 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, 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.

Con particolare riferimento alle credenziali rilasciate per l'attività di assistenza e riguardanti l'accesso alle risorse e ai dati, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, è fatto obbligo di:

- modificare le password rilasciate al primo accesso;
- modificare le password con cadenza almeno trimestrale;
- non comunicare ad altri le credenziali rilasciate.

L'Appaltatore si impegna inoltre a:

- comunicare al Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni ogni variazione relativa ai tecnici che svolgono il servizio di assistenza;
- sollevare l'Amministrazione da qualunque utilizzo indebito degli strumenti informatici eventualmente messi a disposizione.

È fatto divieto all'Appaltatore di impostare password sul BIOS delle attrezzature utilizzate per erogare il servizio di assistenza e/o modificare eventuali password già esistenti.

La Provincia effettua il costante monitoraggio dell'utilizzo dei servizi da parte del personale dell'Appaltatore, al fine di garantire la sicurezza ed efficienza della rete, trasmettendo periodicamente la rendicontazione relativa all'uso dei servizi al Direttore responsabile.

L'Appaltatore è responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature e dei servizi informatici, telematici e telefonici a lui eventualmente assegnati o comunque nella sua disponibilità per ragioni del servizio prestato.

Sono vietati in particolare:

- a) L'utilizzo delle attrezzature e dei servizi per fini diversi da quelli previsti dall'oggetto del presente contratto, ivi compresi i fini strettamente personali.
- b) Violazione di segreti d'ufficio, brevetti o diritti d'autore, o norme e leggi simili, inclusa l'installazione o la distribuzione di copie pirata di software prodotto e protetto dalle leggi sulle licenze, di cui la Provincia non possiede regolare licenza in corso di validità.
- c) Copia non autorizzata di materiale protetto da Copyright, compresa la digitalizzazione e distribuzione di musica e/o fotografie tratte da riviste, libri o altre fonti.
- d) La diffusione di software, informazioni tecniche, software e tecnologia di criptazione, in violazione della normativa italiana ed internazionale.
- e) Introduzione di programmi "maligni-dolosi" nella rete o sui server (ad es. virus, worms, troiani, ecc.).
- f) La rivelazione a terzi della password del proprio account onde consentirne l'utilizzo.
- g) L'utilizzo delle attrezzature della Provincia per ottenere o trasmettere materiale che viola i diritti fondamentali della persona.
- h) Fare offerte fraudolente di prodotti, articoli o servizi utilizzando un qualunque account della Provincia.

- i) Fare breccia nella sicurezza della rete o distruggere le connessioni. E' vietato in particolare l'accesso alla rete con l'account di altre persone che non abbiano dato l'autorizzazione, compreso l'accesso a dati memorizzati su server, sempre che queste azioni non rientrino nelle mansioni del servizio. In particolare, la "distruzione" include lo sniffing della rete, intasare il traffico di rete (inondando di ping o trasmettendo pacchetti), rifiutare i servizi e gli script automatici e creare informazioni di routing per scopi illeciti.
- j) Monitorare le porte e la sicurezza, se non preventivamente notificato e autorizzato dal Settore Innovazione. Effettuare qualunque forma di monitoraggio di rete che possa intercettare dati destinati ad altri utenti, sempre che questa attività non rientri nelle normali mansioni lavorative. Raggiungere l'autenticazione dell'utente o la sicurezza di qualunque client, rete o account.
- k) Usare programmi, script o comandi, o inviare messaggi di qualunque tipo con l'intento di interferire o disabilitare l'utilizzo di una sessione di lavoro, utilizzando qualunque modo locale o tramite Internet/Intranet/Extranet.

Caratteristiche del software

L'affidataria 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.

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'affidataria 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.

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

Art. 12 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

L'Appaltatore garantisce il servizio di manutenzione, per l'intero periodo contrattuale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30, con esclusione delle sole festività infrasettimanali.

La SA aprirà i ticket di richiesta assistenza o segnalazione malfunzionamenti tramite il sistema di trouble ticketing utilizzato presso la SA (MoOne). Le richieste di assistenza tecnica dovranno essere prese in carico dall'Appaltatore entro massimo 4 ore dall'invio della richiesta di assistenza, all'interno della finestra temporale di servizio, e risolte entro massimo 24 ore nel caso in cui si tratti di errori bloccanti e che impediscano l'utilizzo dell'applicativo ovvero entro un massimo di 48 ore in tutti gli altri casi.

I tempi di chiusura verranno misurati dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending se in attesa di riscontro da parte della SA.

Le attività di assistenza straordinaria e/o evolutiva verranno richieste dalla SA con almeno cinque giorni solari di preavviso, aprendo apposito ticket in MoOne e gli interventi richiesti si dovranno concludere entro la data concordata tra le parti.

Il calcolo degli SLA avverrà in modo automatico sulla base delle informazioni memorizzate nella piattaforma MoOne (sistema di trouble ticketing in uso presso la Stazione Appaltante), con le modalità previste dal successivo Art. 15.

Art. 13 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; l'Appaltatore è, altresì, tenuto ad osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazione e assistenza dei lavoratori.

Art. 14 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso spettante all'Appaltatore per il servizio di assistenza verrà corrisposto semestralmente, in forma posticipata, dietro emissione di regolari fatture di pari importo.

Il compenso orario spettante all'Appaltatore per il servizio di assistenza straordinaria ed evolutiva verrà corrisposto a consuntivo, al completamento delle attività richieste, dietro emissione di regolare fattura.

La fatturazione dovrà decorrere dall'effettivo avvio a regime del servizio.

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	UF95O3
------------------------	--------

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. 15 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. 12 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 relativi a richieste di assistenza che non comportino il blocco dell'applicativo e 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 allo 0,5% (zerovirgolacinque per mille) per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al sopraccitato valore soglia;

- 99% è il valore di soglia definito per i ticket relativi alle richieste di assistenza che comportano un blocco applicativo e 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 al 1‰ (uno per mille) per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al sopracitato valore soglia;
- Per ogni attività non completata nei tempi previsti all'**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, per cause non imputabili alla SA, potrà essere applicata una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille);
- Per ogni giorno di ritardo nell'erogazione delle attività di assistenza straordinaria/evolutiva rispetto alla data concordata in fase di richiesta potrà essere applicata una penale pari all'0,5‰ (zerovirgolacinque 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. 16 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 secondo i termini previsti all'Art. 4 del presente documento;
- 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. 15;
- 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. 17 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012

Qualora in vigenza 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. 18 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 provinciale competente.

Art. 19 PATTO D'INTEGRITA'

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. 20 TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 si informa che i dati forniti dagli operatori economici saranno oggetto di trattamento, da parte della Provincia di Brescia (titolare del trattamento), nell'ambito delle norme

vigenti, esclusivamente per le finalità connesse alla procedura in argomento.

Ai sensi del citato Regolamento riguardo al procedimento istruttorio, si informa che:

- la finalità cui sono destinati i dati raccolti si riferiscono all'eventuale affidamento della fornitura in oggetto;
- il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che l'operatore economico che intende partecipare deve rendere la documentazione e i dati richiesti dalla Stazione Appaltante in base alle vigenti normative;
- la conseguenza di eventuale rifiuto di rispondere consiste nell'esclusione dall'indagine di mercato nonché dall'eventuale procedura di affidamento.

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. 21 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. 22 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, 11/11/2021

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Dott. Daniele Muccio