



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

CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**ACCORDO QUADRO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E
FORMAZIONE PER IL SOFTWARE "GZOOM" IN USO PRESSO GLI UFFICI DELLA
PROVINCIA DI BRESCIA IN MODALITÀ SAAS PER UN PERIODO MASSIMO DI 48 MESI**

CIG ACCORDO QUADRO 937852292E

SOMMARIO

DEFINIZIONI E GENERALITÀ.....	2
PREMESSA	3
Art. 1 FINALITÀ, OGGETTO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	4
1.1 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE, MANTENIMENTO MODULI E ASSISTENZA	5
1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E FORMAZIONE A PACCHETTO	6
1.3 SERVIZI EROGABILI TRAMITE IL CENTRO SERVIZI TERRITORIALI	7
1.4 INCIDENT TRACKING E ACTIVE DIRECTORY	8
Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	8
Art. 3 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI ATTUATIVI E IMPORTO MASSIMO DELL'ACCORDO QUADRO 9	
Art. 4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE.....	9
Art. 5 SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AFFIDAMENTO	10
Art. 6 DEPOSITO CAUZIONE ED EVENTUALI GARANZIE DEFINITIVE.....	10
Art. 7 FORMA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI DI APPALTO SPECIFICI	11
Art. 8 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO.....	12
Art. 9 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	12
9.1 COMUNICAZIONI DELL'APPALTATORE	12
9.2 SUBENTRO DI ALTRO FORNITORE	13
9.3 ACCESSI ALLA RETE DELL'ENTE.....	13
9.4 CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE	13
Art. 10 SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	14
Art. 11 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI.....	15
Art. 12 MODALITÀ DI PAGAMENTO	15
12.1 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE	15
12.2 SERVIZIO DI MANTENIMENTO MODULI E ASSISTENZA.....	15
12.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E FORMAZIONE A PACCHETTO	16
Art. 13 CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI E PAGAMENTO A SALDO.....	17
Art. 14 INADEMPIENZE E PENALITÀ	18
Art. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	19
Art. 16 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012	19
Art. 17 RECESSO UNILATERALE.....	19
Art. 18 TRATTAMENTO DATI PERSONALI	20
Art. 19 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	21
Art. 20 DISPOSIZIONI FINALI.....	21

DEFINIZIONI E GENERALITÀ

Il presente capitolato descrittivo prestazionale viene redatto conformemente alle norme di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni e integrazioni, e in osservanza del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, recante “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitali”, convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020 e novellato dall’art. 51 del D.L. 77/2021, poi convertito con modificazioni dalla Legge n. 108/2021.

Si rimanda alle seguenti definizioni per migliore comprensione del capitolato sottostante:

Per “Appaltatore” e “o.e.” 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, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni.

Per “Codice” si intende il *D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50*, recante “Codice dei contratti pubblici” e successive modificazioni e integrazioni.

Per “CRE” si intende il *Certificato di Regolare Esecuzione* di cui all’art. 102, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni.

Per “FTE” si intende l’*equivalente a tempo pieno*, corrispondente ad una giornata-uomo (8 ore) al fine di quantificare lo sforzo erogato dall’o.e. in attività o progetti.

Per “SaaS” si intende il modello *Software as a Service*, per cui il software applicativo non viene installato sui dispositivi locali ma messo a disposizione tramite web o API.

Per “SLA” si intendono i *Service Level Agreement* per la definizione delle metriche di servizio, quali obblighi contrattuali in capo all’operatore economico.

Per “CIG” si intende il *Codice Identificativo di Gara*, adottato per identificare un contratto pubblico attraverso il Sistema Informativo di Monitoraggio delle Gare di ANAC.

PREMESSA

La Provincia di Brescia nel rispetto dei principi di cui all’articolo 30, comma 1, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (d’ora in avanti “Codice”), nonché nel rispetto del principio di trasparenza, ai sensi dell’art. 1, comma 2, lettera a) del già citato D.L. 76/2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020 e novellato dall’art. 51 del D.L. 77/2021, poi convertito con modificazioni dalla Legge n. 108/2021, mediante la stipula di un *Accordo quadro* con unico fornitore - ai sensi dell’art. 54, comma 3, del Codice – intende affidare il servizio di assistenza, manutenzione evolutiva e formazione per il *software “Gzoom”*, già in uso presso la Provincia di Brescia, per un periodo massimo di 48 mesi.

Il contratto di Accordo quadro rientra nella tipologia dei “contratti aperti”: le prestazioni oggetto di appalto saranno affidate senza avviare un nuovo confronto competitivo, sulla base dei prezzi unitari offerti dall’affidatario e secondo le modalità di esecuzione previste nel presente capitolato. Non possono in nessun caso essere apportate modifiche di natura sostanziale rispetto alle condizioni fissate nell’ambito dell’Accordo.

Il presente capitolato non prevede alcun quantitativo minimo di acquisto, ma solo la qualità delle prestazioni e le condizioni generali; gli acquisti saranno conclusi da questa Amministrazione sulla base delle proprie necessità, nel rispetto della durata e dei massimali fissati dall’Accordo quadro medesimo. Pertanto, la stipula dell’Accordo quadro,

non impegna in alcun modo la Provincia di Brescia ad appaltare prestazioni fino al raggiungimento del limite di importo precedentemente definito.

L'Accordo quadro si concluderà comunque nel caso in cui la Provincia di Brescia abbia affidato prestazioni per un totale corrispondente all'importo massimo previsto. Decorso il termine previsto l'accordo con l'Appaltatore si intenderà comunque risolto, indipendentemente dalla quota di prestazioni affidate rispetto al totale, senza necessità di corresponsione di alcuna forma di indennizzo da parte della Stazione appaltante.

I contratti di appalto specifici derivanti, rispetto all'importo complessivo stimato nel contesto dell'Accordo quadro, potranno avere dimensione e importo di qualsiasi entità. L'ultimo giorno utile per la stipula dei contratti attuativi corrisponde al termine di vigenza (ai sensi dell'art. 54 comma 1 del Codice) dell'Accordo quadro; le condizioni stabilite dall'Accordo quadro (art. 3, comma 1, lett. iii del Codice), recepite dagli appalti specifici aggiudicati entro il termine di vigenza, mantengono la loro efficacia per tutta la durata del contratto attuativo.

Il procedimento, nel suo complesso, è divisibile nelle seguenti quattro fasi:

1. *Affidamento dell'Accordo quadro*: tramite la piattaforma di e-procurement "Sintel" di Aria S.p.A. l'operatore economico, precedentemente individuato tramite Avviso pubblico di indagine di mercato in qualità di unico interessato a partecipare alla procedura di affidamento, viene invitato a presentare offerta formale. La Stazione appaltante procede a espletare le verifiche in capo all'Appaltatore ed emana il provvedimento di affidamento.
2. *Stipula Accordo quadro*: a seguito dell'esito positivo delle verifiche, divenuto efficace il suddetto provvedimento di affidamento, si giunge alla stipula l'Accordo quadro. Non comportando l'esecuzione dell'appalto, appannaggio dei contratti specifici, l'Accordo quadro non prevede impegno di spesa.
3. *Affidamento appalti specifici*: al di sotto di durata e importo massimi, così come definiti dall'Accordo quadro, vengono affidati gli appalti specifici tramite determina dirigenziale – da cui scaturisce l'impegno di spesa in bilancio.
4. *Stipula dei contratti attuativi*: quando il provvedimento di affidamento dell'appalto specifico è efficace, si stipula il contratto attuativo corrispondente, ferme restando le condizioni iscritte nel capitolato relativamente a prezzi unitari e modalità di esecuzione previste delle prestazioni oggetto di appalto.

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

Il presente capitolato disciplina le modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto di appalto: assistenza, manutenzione evolutiva e formazione del personale per il *software* "Gzoom", sviluppato e distribuito dalla società *Maps S.p.A.* con sede legale in via Paradigna 38A, 43122 Parma (PR), Italia. "Gzoom" è un sistema informativo *open source*, modulare e personalizzabile, il cui uso presso la Provincia di Brescia è già consolidato; ne rileva quindi la necessità di mantenere quanto implementato, ivi comprese modifiche in chiave evolutiva e configurazioni, in un contesto di continuità con l'assetto della soluzione software già adottata dall'Ente scrivente e integrata con i propri flussi di lavoro. A questo si aggiungono le future occorrenze (es. attivazioni, evolutive e formazione), che saranno declinate dai contratti attuativi secondo condizioni e modalità fissate nel presente Accordo.

In particolare, si dettagliano due tipicità per le attività richiedibili dai singoli contratti attuativi, anche al fine di facilitare l'esposizione dei prezzi unitari, coerentemente con l'offerta formale presentata dall'operatore economico

- più un terzo ambito di dispiegamento, che riguarda specificamente gli enti locali aderenti al Centro Servizi Territoriali della Provincia di Brescia in un’ottica di distribuzione dell’ambiente “Gzoom” in forma aggregata.

1.1 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE, MANTENIMENTO MODULI E ASSISTENZA

Il servizio ha per finalità quella di garantire il corretto funzionamento, nel tempo, di ciascun modulo oggetto di specifico contratto attuativo, assicurandone contestualmente il puntuale aggiornamento rispetto al quadro normativo vigente e/o all’evoluzione tecnologica. A livello esecutivo si distinguono le attività una tantum di prima configurazione (*setup*) e formazione operativa da quelle continuative di mantenimento (comprehensive di manutenzione correttiva e adeguativa, canone cloud computing e assistenza dedicata).

Per quanto concerne il *setup* dei moduli “Gzoom” in aggiunta a quelli già correntemente in uso si specifica che la configurazione richiesta all’o.e. è da intendersi come inizializzazione del software, sia quale elemento discreto (immissione dei dati indispensabili al corretto funzionamento, personalizzazione visiva, profilazione nuove utenze, ecc.), sia nella comunicazione con gli altri moduli attivi o in fase di attivazione (ove prevista). In nessun caso il setup potrà prevedere modifiche sostanziali a struttura e funzionalità del software, per cui l’Accordo quadro rimanda esclusivamente al servizio di manutenzione evolutiva. L’Appaltatore dovrà fare seguito ad ogni richiesta di prima configurazione restituendo le tempistiche operative (per un massimo di 15 giorni) necessarie alla consegna.

La formazione richiesta, ricompresa in fase di avvio sempre e solo per i moduli non ancora implementati presso l’istanza della Provincia di Brescia, è quella introduttiva all’utilizzo standard (*client side*), con richiamo agli strumenti disponibili in autogestione per importazione, esportazione dati e configurazioni di dettaglio. In generale il perimetro sarà quello della manualistica per l’utente predisposta dall’o.e., da consegnarsi a margine della sessione formativa o successivamente, su richiesta. Anche in questo caso si rimanda al punto successivo (1.2) per tipologie di formazione strutturata – sia per i moduli già integrati con i flussi di lavoro dell’Ente scrivente, sia per aspetti ulteriori rispetto al funzionamento di base.

UNA TANTUM	Configurazione nuovo modulo “Gzoom” (<i>setup</i>) e sessione di formazione introduttiva con consegna della manualistica utente.
-------------------	--

Per ciascuno dei moduli “Gzoom”, indipendentemente se in attesa di inizializzazione o già in uso presso la Stazione appaltante, deve essere definito – all’interno dell’offerta formale presentata dell’o.e. – un canone annuo di mantenimento comprensivo dei seguenti servizi: manutenzione correttiva e adeguativa, canone cloud computing (per l’erogazione in modalità *Software as a Service*) e assistenza dedicata (tecnica e operativa).

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa (MAC), nel contesto del predetto canone di mantenimento e per la durata stabilita dai contratti attuativi (minimo 1 anno), ha per finalità la diagnosi e la rimozione di anomalie derivanti da malfunzionamenti del sistema informativo “Gzoom”, siano esse di natura funzionale (*bug*), concettuale o di compatibilità con software di terze parti necessario per l’utilizzo della piattaforma; altresì è inteso ad assicurare la costante aderenza del software all’evoluzione tecnologica ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d’ambiente), con interventi di natura adattativa ad interessare sia la componente di gestione dei dati, sia quella logico-applicativa, con particolare attenzione a quanto riportato nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Provincia di Brescia.

Laddove “Gzoom” sia oggetto di (*major*) *release* tali da alterarne (anche marginalmente) le funzionalità e/o *patch* correttive rilevanti dal punto di vista della *user experience*, si richiede all’o.e. di comunicarne preventivamente il dettaglio – ferme restando le esigenze di retrocompatibilità, con particolare cenno alla coerenza del database, che dovrà rimanere normalizzato e dialogante con ciascuno dei moduli in uso presso la Provincia di Brescia e con le personalizzazioni già implementate.

Per quanto concerne l'erogazione in modalità SaaS dell'applicativo, così come specificato nell'Avviso pubblico di indagine di mercato, viene richiesta la valorizzazione economica del relativo servizio di cloud computing nel contesto del canone annuo di mantenimento (congiuntamente a manutenzione e assistenza). Le caratteristiche del suddetto servizio devono essere quelle di un *cloud service provider* qualificato, in conformità ai requisiti (obbligatori a partire dal 18 gennaio 2023) indicati nel *Regolamento per il Cloud della PA* (Det. 628/2021), pubblicato dall'Agenzia per l'Italia Digitale il 15 dicembre 2021, e dagli atti successivi al regolamento emanati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.

Rimane inteso che, nel caso vengano revisionati gli standard minimi per qualità, sicurezza, performance, scalabilità, interoperabilità e portabilità del cloud per la PA, l'o.e. si impegna a conformarsi al nuovo quadro normativo, in piena autonomia rispetto alla scelta del provider.

L'assistenza dedicata al prodotto (*customer care*), sempre rientrante nel canone annuo di mantenimento (comprensivo anche di manutenzione e canone cloud) attivabile per ciascun modulo oggetto di contratto attuativo, è rivolta agli utilizzatori finali dell'applicativo – per le richieste sia di carattere tecnico (*help-desk* di primo e secondo livello), sia operativo (supporto all'uso del software, residuale rispetto ai presidi di formazione). Le modalità di presentazione delle richieste di assistenza da parte dell'utente sono quelle già consolidate dalla Provincia di Brescia, tramite la piattaforma di acquisizione ticket di cui al punto 4 del presente articolo.

All'interno del presente capitolato descrittivo (art. 10) viene altresì predisposto l'Accordo sul livello di servizio (SLA) con la finalità di disciplinare, fra gli altri, il servizio di assistenza dedicata attraverso la definizione di metriche e sistemi di produzione della reportistica. Nell'erogazione del servizio, laddove si renda necessario il ricorso al controllo remoto tramite funzionalità "desktop remoto" (utilizzando i più comuni software dedicati), si richiede il coinvolgimento dell'assistenza tecnica (*help-desk*) della Provincia di Brescia prima di procedere a qualsiasi tipo di intervento sulle postazioni degli utenti.

CANONE ANNUO	Comprensivo dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa, canone cloud computing e assistenza dedicata (per modulo). Richiedibile minimo 1 anno.
---------------------	---

1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E FORMAZIONE A PACCHETTO

La Stazione appaltante ha facoltà di richiedere, tramite specifici contratti attuativi, pacchetti per progettare e realizzare attività di manutenzione migliorativa ed evolutiva del sistema informativo "Gzoom", aventi ad oggetto - a titolo esemplificativo e non esaustivo – personalizzazioni grafiche e di interfaccia, integrazioni con altri applicativi impiegati presso l'Ente e modifiche intese a perfezionare l'interoperabilità dei moduli già in uso, strumenti per l'esportazione di dati in formato coerente e l'importazione a partire da file nativamente disponibili, configurazioni del software non rientranti nella fase iniziale di setup.

Per tutte le proprie richieste di intervento in evolutiva la Provincia di Brescia chiede che l'Appaltatore, effettuate le valutazioni di fattibilità, restituisca entro 15 giorni lavorativi una proposta tecnico-economica finalizzata ad illustrare il perimetro dello sviluppo, il computo (in termini di FTE, pari a 8 ore) dello sforzo erogato e la stima delle tempistiche necessarie alla realizzazione (con dettaglio delle eventuali *milestone*, secondo pianificazione). La Stazione appaltante avrà facoltà, esaminata la suddetta proposta, di chiederne modifica, rifiutarla ovvero procedere alla stipula del contratto attuativo.

È facoltà dell'o.e. proporre interventi con carattere di innovatività e con rilievo nel più ampio contesto del processo di transizione al digitale dell'Ente, in applicazione del modello strategico richiamato dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione o per conformare alla normativa aspetti del software non rientranti nelle logiche della manutenzione adeguativa (come già richiamata al punto 1 del presente articolo). La possibilità di implementazione da parte dell'o.e. di componenti software di terze parti (librerie, modelli, oggetti, ecc.) è

ammessa laddove sussistano le seguenti condizioni: piena responsabilità in capo all'Appaltatore per quanto concerne il funzionamento di quanto integrato con il proprio sistema informativo; cessione all'Ente delle relative licenze d'uso, il cui costo dovrà intendersi ricompreso nelle proposte tecnico-economiche presentate.

Ai sensi dell'art. 69 del *Codice dell'amministrazione digitale* (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 aggiornato al Decreto-legge n. 36/2022, convertito con modificazioni dalla Legge n. 79/2022) le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta. A tal fine nel presente capitolato è previsto, a meno di comprovate ragioni di carattere tecnico-economico, che la Provincia di Brescia sia titolare di tutti i diritti sui programmi e i servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione appositamente sviluppati per essa – ovvero sia le implementazioni risultanti dal lavoro effettuato dall'o.e., secondo le modalità illustrate in precedenza.

Si richiamano altresì le *Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni* (Allegato D), emanate da AgID, particolarmente per quanto riguarda la modifica di software *open source*, laddove si prescrive particolare attenzione nel minimizzare il grado di divergenza tra il codice sorgente originale e quello modificato, risultante dal lavoro effettuato. È necessario prediligere, laddove possibile, implementazioni basate su *plugin* e punti di estensione, in mancanza dei quali il ricorso a modifiche del codice sorgente deve essere comunque ispirato al minimalismo, non nell'ottica di specializzare al proprio contesto ma, al contrario, come potenziamento e generalizzazione del software originario.

La stessa formula "a pacchetto" – espressa in equivalenti a tempo pieno (8 ore), da richiedersi anche a valle di proposta concertata con l'Appaltatore – si applica alle esigenze in tema di formazione degli utilizzatori finali dell'applicativo. Si puntualizza che il servizio non è sovrapponibile alla formazione preliminare, già inserita fra le attività che l'o.e. dovrà presidiare in fase di avviamento di nuovi moduli, salvo nel caso in cui venga richiesta esplicitamente l'introduzione degli utenti a uno o più moduli già in uso.

A titolo esemplificativo e non esaustivo il presente servizio di formazione strutturata si applica, nel contesto dei contratti attuativi, alle richieste inerenti: approfondimenti relativi alla gestione di iter, procedure e propedeutici all'utilizzo di tutti gli strumenti messi a disposizione dal software per importazione, esportazione dati e configurazioni di dettaglio, verifiche riguardanti la produzione documentale (anche sotto il profilo normativo), formazione di nuovo personale – da somministrare in presenza (*onsite*, con spese di trasferta a carico dell'o.e.) o da remoto (*online*), secondo disponibilità dell'operatore economico, tenuto conto delle esigenze degli utenti beneficiari e premessi almeno 10 giorni di preavviso nella calendarizzazione delle sessioni.

In fase di esecuzione del contratto è previsto il frazionamento delle unità di lavoro (giornata-uomo), laddove gli interventi di manutenzione migliorativa ed evolutiva o la formazione non richiedano l'intero equivalente a tempo pieno. In questo caso si consideri la suddivisione minima pari a $\frac{1}{8}$ di FTE o 1 ora-uomo. Ai fini della valorizzazione all'interno dell'offerta formale l'operatore economico dovrà esporre il costo dell'equivalente a tempo pieno, declinato per destinazione d'uso (manutenzione evolutiva o formazione) e modulo "Gzoom" interessato dalle attività. Il complessivo richiedibile all'interno di un singolo contratto attuativo è pari a minimo 1 equivalente a tempo pieno per specifica tipologia attivata.

GIORNATE-UOMO	Pacchetti di equivalenti a tempo pieno (8 ore) dedicati alle attività di manutenzione evolutiva o formazione (per modulo). Minimo 1 FTE.
----------------------	--

1.3 SERVIZI EROGABILI TRAMITE IL CENTRO SERVIZI TERRITORIALI

L'ultimo ambito preso in esame è quello riguardante l'erogazione di un potenziale servizio basato sul sistema informativo "Gzoom" da parte della Provincia di Brescia, avente per tramite il proprio *Centro Servizi Territoriali* (denominato "Centro Innovazione e Tecnologie") e per beneficiari gli enti convenzionati (ex art. 30 D.Lgs. 18 agosto

2000, n. 267) interessati a dotarsi di identica soluzione software, distribuita in modalità multi-istanza e aggiornata alla versione in uso presso la Stazione appaltante.

A tal proposito si richiede all'operatore economico di segnalare, in fase di presentazione dell'offerta formale, quali moduli possono essere resi disponibili e qual è il numero minimo di enti fruitori al fine di proporre uno o più pacchetti economicamente vantaggiosi, secondo i principi delle economie di scala e le modalità di distribuzione proprie della vigente Convenzione per la gestione del Centro Servizi Territoriale della Provincia di Brescia.

1.4 INCIDENT TRACKING E ACTIVE DIRECTORY

Per la tracciatura delle richieste di assistenza (*trouble ticket*) la Provincia di Brescia si avvale di una piattaforma dedicata denominata "MoOne", già configurata secondo necessità e flussi di lavoro dei presidi di supporto di primo e secondo livello (sia interni che esterni all'Ente), provvista di sistema di alert (tramite e-mail automatiche) e accessibile dall'indirizzo *assistenza.provincia.brescia.it*. Si richiede pertanto di utilizzare la medesima soluzione per ricezione e lavorazione delle istanze di assistenza tecnica e operativa sul software "Gzoom" – secondo il perimetro del servizio di cui al punto 1 del presente articolo.

Rimane a carico della Stazione appaltante la predisposizione degli accessi affidati all'operatore economico, l'implementazione delle categorie d'assistenza e la definizione dei relativi flussi di lavoro, affinché siano opportunamente coinvolte tutte le parti interessate. La piattaforma sarà altresì utilizzata per l'estrazione della reportistica quantitativa e qualitativa per verifica rispetto alle metriche di servizio di cui ai *service level agreement* contrattuali.

La Provincia di Brescia metterà altresì a disposizione dell'Appaltatore gli accessi necessari e sufficienti al mantenimento dell'integrazione (già implementata e operativa) fra il sistema informativo "Gzoom" e l'*active directory* del dominio "provbs", per la sincronizzazione delle credenziali d'accesso degli utenti (gestite tramite protocollo LDAP). Interventi che coinvolgano a qualsiasi titolo il suddetto *framework* per la gestione del dominio dovranno essere preventivamente comunicati dall'o.e. alla Stazione appaltante che li dovrà espressamente autorizzare, provvedendo eventualmente ad attivare il proprio presidio sistemistico per affiancamento.

Si specifica che i profili delle utenze predisposte dall'operatore economico per gli utilizzatori finali del software dovranno essere suddivisi in almeno due tipologie – tali da delineare un distinguo fra l'abilitazione agli strumenti "base", che consenta il mero utilizzo del sistema informativo (a seconda dei moduli di competenza), e alle funzionalità "evolute", comprendenti ad es. import/export dei dati, configurazioni di dettaglio, ulteriori strumenti amministrativi rientranti nel perimetro operativo della Provincia di Brescia.

Art. 2 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile unico del procedimento dell'Accordo quadro, designato ai sensi dell'art. 31, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni, è la *dott.ssa Roberta Noli* in qualità di Istruttore Direttivo Informatico del Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia.

I Responsabili unici del procedimento (RUP) di ogni appalto specifico verranno nominati contestualmente all'affidamento dell'appalto medesimo da parte dei settori committenti della Provincia di Brescia.

È buona pratica che i responsabili dei singoli contratti attuativi notifichino al Responsabile unico dell'Accordo quadro l'insorgenza di qualsiasi supplemento, variazione della procedura o reclamo si renda necessario, segnatamente quando alla revisione possa conseguire un'azione unanime da parte della Stazione appaltante.

Art. 3 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI ATTUATIVI E IMPORTO MASSIMO DELL'ACCORDO QUADRO

L'orizzonte temporale dell'Accordo quadro è quantificato in 48 mesi, con decorrenza dalla data di sottoscrizione dello stesso. Esso si concluderà nel caso in cui la Stazione appaltante abbia affidato prestazioni per l'importo massimo previsto. Sopraggiunta la scadenza naturale, l'accordo si intenderà comunque risolto indipendentemente dalla quota di prestazioni affidate all'operatore economico rispetto all'importo complessivo, senza necessità di corresponsione di alcuna forma di indennizzo allo stesso.

Durante il periodo di validità dell'Accordo quadro la Provincia di Brescia si riserva facoltà di risolverlo anticipatamente o di indire apposite procedure di gara extra accordo, per l'affidamento di prestazioni già oggetto del presente capitolato. Anche in questo caso non sussistono i presupposti per il riconoscimento, a beneficio dell'operatore economico, di alcun tipo di pagamento a titolo di indennizzo.

Il singolo contratto attuativo può dispiegarsi su qualsiasi orizzonte temporale con una durata massima di 48 mesi sottoscrivibile sino all'ultimo giorno del quarantottesimo mese di validità dell'Accordo Quadro e una durata minima prevista solo e unicamente per il servizio di configurazione, mantenimento moduli e assistenza (art. 1.1).

L'importo stimato dell'Accordo quadro, pari al valore complessivo della procedura (art. 35, comma 4 del Codice) ammonta ad **€ 135.000,00** (oltre IVA).

Il valore dell'Accordo quadro corrisponderà in ogni caso all'importo complessivo negoziabile, mentre i prezzi offerti dall'Appaltatore saranno applicati per l'affidamenti degli appalti specifici nel limite massimo previsto – fermo restando quanto indicato nelle premesse in merito alla facoltà della Stazione appaltante di non acquistare o di acquistare solo parzialmente, senza esaurire l'Accordo quadro.

Pertanto, rispetto alle stime quantitative in sede di affidamento degli appalti specifici, le stesse potranno subire variazioni al rialzo, in ragione di tutte le necessità non inizialmente preventivabili, tassativamente entro il limite massimo posto dal valore dell'Accordo quadro e non oltre. Si ribadisce che, in nessun caso, l'ammontare dei contratti attuativi e loro modifiche può superare il valore stimato dell'Accordo quadro.

Viene stabilito l'importo dell'onere della sicurezza pari a zero (€ 0,00) in quanto non previsti rischi da interferenze (con richiamo all'art. 26, comma 5 del D.Lgs. 81/2008 e alla Determinazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5 marzo 2008).

La stima dei costi della manodopera in applicazione dei rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) e calcolata sulla base dei prezzari aggiornati, ai sensi dell'art. 23, comma 16 del Codice, è rimandata alla trattazione di cui ai singoli contratti attuativi, non essendo possibile stabilirne l'incidenza in sede di Accordo quadro.

Qualora si renda necessario per sopraggiunte esigenze di implementazione, sviluppo e personalizzazione, ciascun contratto attuativo del presente servizio di configurazione, mantenimento e assistenza potrà essere modificato in corso di esecuzione da parte del rispettivo Responsabile Unico del Procedimento per importo pari alla metà del proprio valore originario ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice.

Ai sensi del art. 106, comma 12 del Codice ogni contratto attuativo potrà essere modificato in aumento o diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto stesso, alle medesime condizioni previste nel contratto originario, senza che l'Appaltatore possa far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla procedura gli operatori economici di cui all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni, in possesso dei requisiti oggetto di elencazione nell'Avviso pubblico di indagine di mercato (punto 7, "Requisiti minimi di partecipazione") e di seguito riportati.

- *Ordine generale*: non trovarsi nelle condizioni previste dall'art. 80 del Codice (recante "Motivi di esclusione") e dall'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.
- *Idoneità professionale*: essere iscritto al registro tenuto dalle Camere di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura per attività corrispondenti con quelle oggetto della presente procedura.
- *Possesso di certificazione* UNI EN ISO 9001:2015 attestante l'aderenza allo standard internazionale di riferimento per i requisiti minimi di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) – rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.
- *Possesso di certificazione* ISO ISO/IEC 27001:2017 attestante l'aderenza allo standard internazionale di riferimento per requisiti minimi di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) – rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Art. 5 SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AFFIDAMENTO

L'affidamento all'operatore economico, precedentemente individuato tramite Avviso pubblico di indagine di mercato, del servizio di assistenza, manutenzione evolutiva avverrà mediante procedura di 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 Legge n. 108/2021.

La procedura verrà 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 utilizzerà la piattaforma di e-procurement "Sintel", resa disponibile dalla società Aria S.p.A.

Nel caso di mutate esigenze di servizio la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all'aggiudicazione, di indire nuovamente, sospendere o annullare la gara, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

Art. 6 DEPOSITO CAUZIONE ED EVENTUALI GARANZIE DEFINITIVE

Al fine di evitare costi sproporzionati all'impresa aderente all'Accordo quadro e in considerazione della peculiarità della procedura distinta in due fasi (Accordo quadro e appalti specifici) al momento della sottoscrizione dell'Accordo quadro non viene richiesta alcuna garanzia definitiva sull'importo complessivo stimato dell'accordo stesso (art. 103 del Codice). Infatti, a garanzia della sottoscrizione dei contratti specifici e della permanenza in capo all'aggiudicatario dei requisiti di ammissione è richiesta, all'atto della sottoscrizione dell'Accordo quadro, una cauzione con le medesime modalità indicate dall'art. 93 del Codice di € 2.700,00, non soggetta a riduzioni che sarà svincolata al termine della validità dell'Accordo quadro medesimo.

Al momento della stipula del singolo contratto di appalto derivante dall'Accordo quadro, l'aggiudicataria dovrà costituire apposita cauzione definitiva nei modi, forme ed importi di cui all'art. 103 del Codice.

È obbligo del prestatore di servizi essere in possesso di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi per rischi derivanti dall'assunzione del contratto e in ogni caso:

- 1) L'operatore economico assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al fornitore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.
- 2) L'Appaltatore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Provincia di Brescia per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
- 3) Anche a tal fine, il fornitore dichiara di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata dell'Accordo quadro.

La durata della copertura assicurativa richiesta deve essere almeno pari a tutta la durata del contratto di Accordo quadro sottoscritto con la Provincia di Brescia e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto stesso.

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza per la responsabilità civile verso terzi di cui al presente articolo per tutta la durata dell'Accordo quadro è condizione essenziale per la Provincia di Brescia, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della garanzia provvisoria e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'o.e. anche per danni eventualmente non coperti dalla già menzionata polizza assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

Art. 7 FORMA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI DI APPALTO SPECIFICI

Divenuto efficace il provvedimento di affidamento, ai sensi dell'articolo 32, comma 7 del Codice, il contratto di Accordo quadro sarà stipulato in modalità elettronica dal Settore della Innovazione e dei Servizi ai Comuni nella forma di scrittura privata, soggetta ad imposta di bollo.

L'affidatario dell'Accordo quadro, ai fini della stipula del contratto, dovrà presentare alla Stazione appaltante tutta la documentazione richiesta entro i termini che saranno indicati nella comunicazione di affidamento.

Fanno parte integrante del contratto di Accordo quadro i seguenti documenti, anche se non materialmente allegati:

- il presente Capitolato speciale descrittivo e prestazionale;
- il Patto d'integrità per la partecipazione agli appalti pubblici;
- Dichiarazione Responsabile esterno per il trattamento dati.

I singoli contratti attuativi (appalti specifici) derivanti dall'Accordo quadro saranno stipulati dai settori committenti della Provincia di Brescia in modalità elettronica in forma di lettera contratto tramite scambio di corrispondenza (PEC), non soggetta ad imposta di bollo; ai sensi dell'articolo 32, comma 10, lett. b) del Codice non trova applicazione il termine dilatorio di 35 giorni per l'affidamento delle singole prestazioni e pertanto le stesse potranno avere inizio dalla data di sottoscrizione del contratto medesimo ovvero dalla data in esso indicata.

È applicabile ai singoli contratti attuativi in corso d'esecuzione, purché l'opzione sia stata esplicitamente previste, l'istituto della proroga (art. 106, comma 11 del Codice) – limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie all'individuazione di un nuovo contraente. Il singolo contratto attuativo può essere altresì rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata non superiore a quella del contratto iniziale. L'esercizio di tali facoltà è comunicato all'Appaltatore almeno 90 giorni prima della scadenza del contratto.

Gli oneri e qualsiasi spesa, imposta e tassa connessi alla stipula del contratto di Accordo quadro e dei singoli contratti di appalto specifico sono a carico dell'Appaltatore così come ogni spesa relativa alle pubblicazioni a norma di legge. Resta a carico della Provincia di Brescia la sola IVA.

Art. 8 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

In relazione all'affidamento di cui alla presente procedura, l'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni disciplina, relativamente alla materia del subappalto, l'impossibilità a cedere il contratto e l'inattuabilità dell'affidamento a terzi dell'integrale esecuzione delle prestazioni di servizio.

Art. 9 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Nello svolgimento di tutti i servizi previsti dall'Accordo quadro l'Appaltatore si impegna a rispettare le norme europee e nazionali attinenti alle materie gestite dall'applicativo oggetto del presente servizio, oltre a quelle indirizzate ai servizi di outsourcing, quelle previste nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA, relative a privacy (D.Lgs. n. 196/03 e regolamento UE n. 2016/679), diritto d'autore, accessibilità e usabilità degli applicativi, al Codice di Amministrazione Digitale e rispettive linee guida per l'attuazione, norme ISO concernenti 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 (anche ove non in allegato all'Accordo), delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio e riportate nei singoli contratti attuativi, oltre che degli obblighi di cui al presente capitolato descrittivo prestazionale.

9.1 COMUNICAZIONI DELL'APPALTATORE

Con richiamo all'art. 1 del presente capitolato, le prestazioni oggetto dei singoli contratti attuativi devono essere sempre precedute almeno da una valutazione operativa a carico dell'Appaltatore, con restituzione delle tempistiche necessarie alla consegna di quanto richiesto; il rispetto degli scadenziari concordati, unitamente all'aderenza degli interventi eseguiti con le richieste formulate dalla Stazione appaltante (e accettate dall'o.e.), costituiscono elementi per effettuare le valutazioni di cui al Certificato di Regolare Esecuzione (art. 13).

Relativamente alle attività per manutenzione evolutiva e formazione, oltre alla proposta tecnico-economica (recante, tra l'altro, tempistiche di realizzazione e valorizzazione dell'intervento in termini di FTE), sarà necessaria, nella comunicazione con il RUP dello specifico contratto attuativo, la stesura di una relazione sulla attività svolte da aggiornarsi alla conclusione di ogni intervento rientrante nella categoria sopra menzionata. Tali relazioni avranno valore di *change list* al fine di storicizzare le modifiche apportate all'applicativo in uso presso la Provincia di Brescia.

Qualora nei contratti attuativi venga previsto un pacchetto di equivalenti a tempo pieno per la formazione, da utilizzare per necessità non prevedibili in fase di stesura (e, pertanto, su base extra-progettuale), si specifica che l'intero ammontare delle giornate-uomo dovrà essere esaurito entro la stessa annualità in cui è avvenuta la stipula. Si segnala all'Appaltatore l'obbligo di notificare il residuo almeno 30 giorni prima della scadenza (31/12).

Oltre alla documentazione da rendere in fase di stipula del presente Accordo quadro – Documento di Gara unico Europeo (DGUE) e relativa dichiarazione integrativa (art. 85 del D.Lgs. 50/2016), dichiarazione sostitutiva "Tracciabilità dei flussi finanziari" (Legge n. 136/2010) e Patto di Integrità – si richiede all'Appaltatore di produrre, inviandoli al Responsabile Unico del Procedimento dell'Accordo quadro, copia aggiornata della "Valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali (DPIA)" (art. 35 del Regolamento UE 2016/679), entro e non oltre i 90 giorni dalla stipula dell'Accordo quadro e l'avvio di almeno un contratto attuativo.

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 dell'Ente, pertanto non si rende necessaria l'elaborazione del "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI)".

Nel caso di violazioni di dati personali (*data breach*) in base alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 l'operatore economico, in qualità di Responsabile "esterno" del trattamento (vedi art. 18), dovrà informarne tempestivamente il Titolare (Provincia di Brescia), affinché possa attivarsi per la notifica al Garante entro e non oltre le 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Altresì è richiesto supporto al *Data Protection Officer* dell'Ente, tramite riscontri per iscritto, affinché proceda alla compilazione l'apposito registro.

9.2 SUBENTRO DI ALTRO FORNITORE

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 ovvero per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non preventivabili.

Al termine della durata contrattuale dovrà, senza oneri aggiuntivi ed entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di scadenza, mettere a disposizione dell'Ente tutti i dati e documenti presenti nel database, in formato tale da consentirne la libera fruizione. Inoltre, dovrà garantire l'opportuno affiancamento al fornitore subentrante per un periodo minimo di cinque (5) equivalenti a tempo pieno (8 ore ciascuno), anche nei casi di risoluzione per inadempimento o recesso anticipato da parte della Provincia di Brescia.

9.3 ACCESSI ALLA RETE DELL'ENTE

Con particolare riferimento alle credenziali riguardanti l'accesso alle risorse e ai dati della Provincia di Brescia, rilasciate per le attività di assistenza e manutenzione, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni e la sicurezza dell'infrastruttura, è fatto obbligo all'o.e. di: modificare alla prima occasione le password di primo accesso; rinnovarle con cadenza almeno trimestrale; non cederle, in nessun caso, a soggetti terzi.

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 manutenzione, assistenza e supporto e, contestualmente, manleva l'Amministrazione da qualsivoglia utilizzo indebito degli strumenti informatici messi a disposizione. La Stazione appaltante, al fine di garantire sicurezza ed efficienza della propria rete aziendale, effettua il costante monitoraggio dell'utilizzo dei servizi da parte del personale dell'Appaltatore.

9.4 CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE

Nel contesto del servizio di manutenzione adeguativa (con riferimento all'art. 1 dell'Accordo), in caso di non conformità l'Appaltatore si impegna, senza ulteriori oneri per la Provincia di Brescia, ad allineare il proprio sistema informativo agli standard richiamati nel presente articolo – entro il termine massimo di 30 giorni dal rilevamento e contestazione scritta da parte della Stazione appaltante, recante le cause di non conformità.

L'Appaltatore deve garantire altresì la *continuità operativa* (CO) del servizio (ai sensi dell'art. 51 del Codice dell'Amministrazione Digitale), nell'arco delle 24 ore e per tutta la durata del servizio, nonché per il tempo necessario al passaggio ad eventuale altro fornitore. L'Appaltatore per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto o 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 distruttivo (con debita 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.

L'appaltatore è tenuto a notificare alla Provincia di Brescia, in tutte le fasi di esecuzione del servizio, gli eventi, i fatti e gli accadimenti relativi a: incidenti, trasferimento di dati, violazione di dati personali (*data breach*) cambi di ruolo

e accessi da parte delle forze dell'ordine. Per garantire la continuità operativa è altresì indispensabile che sia assicurato il servizio di copia (backup) dei dati.

L'Appaltatore garantisce che sia il piano che i presidi di disaster recovery (DR) siano organizzati e progettati tenendo conto delle esigenze di continuità e manutenibilità dei data center, garantendo, per tutto l'arco contrattuale: 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 con possibilità di isolare l'apparato malfunzionante 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 eventuali esigenze di ampliamento sopravvenute in corso d'erogazione.

L'Appaltatore garantisce, a suo carico, gli interventi e le attività di manutenzione ordinaria, correttiva e adeguativa della soluzione di CO/DR e delle componenti hardware, software e di rete che costituiscono la c.d. "configurazione di emergenza". Garantisce inoltre il costante aggiornamento tecnologico delle caratteristiche delle strutture fisiche, senza oneri aggiuntivi per la Provincia di Brescia.

Art. 10 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Oltre ai servizi di livello minimi garantiti e di seguito esposti resta sottintesa la possibilità, nella scrittura di ogni singolo contratto attuativo, in particolare qualora in quest'ultimo ricadessero condizioni di eccezionalità, di perfezionare e rafforzare i livelli di SLA (Accordo sul Livello di Servizio) adeguandoli alla specifica esigenza.

L'operatore economico deve garantire il servizio di assistenza continuativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00, con esclusione delle festività infrasettimanali. Durante l'arco della giornata lo SLA sugli interventi viene definito sia rispetto alla presa in carico delle richieste di supporto e/o assistenza, sia in base alla classificazione delle anomalie (c.d. "livelli di criticità").

- *Presa in carico*: deve essere garantita la presa in carico di un ticket entro due (2) ore dall'apertura dello stesso.
- *Livelli di criticità*: la criticità di livello uno (1) descrive problematiche gravi, impattanti, con serie limitazioni all'utilizzo di almeno una funzionalità o addirittura bloccanti per l'intera soluzione applicativa, mentre la criticità di livello due (2) rappresenta le problematiche riguardanti almeno una funzionalità non critica oppure che determinino un degrado prestazionale tollerabile, per periodi di tempo limitati.

I due livelli di criticità rimandano alle combinazioni riportate nella seguente matrice che mette in relazione i *livelli di urgenza* (bloccante - alta, media, bassa - molto bassa) come proposti dalla piattaforma di ticketing MoOne (art. 1 del presente capitolato), rispetto alla *classe di problematica* affrontata (P1, P2 e P3) – definita sulla base della difficoltà intrinseca di risoluzione, così come formalizzata dall'o.e. in seguito a presa in carico e analisi del problema. Pertanto, per procedere con l'assegnazione del livello di criticità si prenderanno come riferimenti il livello di urgenza, assegnato dall'utente, e la difficoltà di risoluzione intrinseca (P), assegnata dall'operatore economico.

	BLOCCANTE - ALTA	MEDIA	BASSA - MOLTO BASSA
Difficoltà bloccante senza soluzione alternativa (P1): <i>es. blocco di un modulo a seguito di un aggiornamento.</i>	1	1	1
Difficoltà bloccante con una possibile soluzione alternativa (P2): <i>es. possibilità di intervenire da remoto per correggere il funzionamento.</i>	1	1	2

Difficoltà non bloccante con un degrado funzionale (P3):
es. la profilazione delle nuove utenze oppure la modifica di una esistente.

2

2

2

La tabella di seguito precisa per ogni tipo d'anomalia i termini di risoluzione previsti dal servizio. Il parametro di misurazione dei livelli di servizio rispetto all'occorrenza di un intervento correttivo è il *tempo di soluzione* (TS), ovvero il tempo massimo che intercorre tra il momento della presa in carico del problema (entro due ore dall'apertura del ticket) a quello in cui è disponibile una soluzione:

	BUSINESS TIME	% DI SUCCESSO
<i>Criticità 1</i>	Entro 1 giorno	95% (TS1)
<i>Criticità 2</i>	Entro 3 giorni	90% (TS2)

Il calcolo degli SLA dovrà avvenire meccanicamente in base alle informazioni dettagliate in precedenza.

Le inadempienze derivanti dal mancato rispetto delle percentuali di successo oppure dalla mancata presa in carico di un ticket saranno soggette a penalità commisurate secondo i parametri di seguito proposti (art. 14).

Art. 11 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 del contratto.

Art. 12 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per la gestione dei pagamenti si rimanda ad analoga suddivisione fra le tre tipologie di servizio proposte, così come anticipato nell'art. 1 del presente capitolato descrittivo e prestazionale. Per tutte le tipicità elencate, per il pagamento dell'IVA si applica l'Istituto dello *split payment* o scissione dei pagamenti (art. 17-ter del D.P.R. 633/1972).

12.1 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE

Il compenso spettante all'Appaltatore verrà corrisposto tramite versamento posticipati, a fronte dell'emissione di apposita dichiarazione di avvenuta configurazione e formazione e al ricevimento di regolare fattura. La fatturazione dovrà decorrere dall'effettivo avvio a regime del servizio.

12.2 SERVIZIO DI MANTENIMENTO MODULI E ASSISTENZA

Il compenso spettante all'Appaltatore verrà corrisposto tramite canoni trimestrali posticipati, a fronte del ricevimento di regolare fattura. La fatturazione dovrà decorrere dall'effettivo avvio a regime del servizio.

12.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E FORMAZIONE A PACCHETTO

Il compenso spettante all'Appaltatore verrà corrisposto a consuntivo, tramite uno o più versamenti posticipati, a fronte dell'emissione di apposito rapporto d'intervento comprovante le attività svolte nei diversi termini previsti dal contratto attuativo e al ricevimento di regolare fattura.

La fatturazione dovrà aver effetto dall'avvio delle attività a regime del servizio sino al parziale o totale compimento delle operazioni concordate in fase di stipula del singolo contratto attuativo.

Ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 2 aprile 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 recante "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013 e reperibili sul sito fatturapa.gov.it dell'Agenzia delle Entrate.

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.

In ogni fattura i campi previsti per i quali è richiesto l'inserimento dati sono i seguenti:

- nella sezione "dati del contratto" devono essere riportati il numero e data della determinazione dirigenziale di affidamento con il riferimento al Settore committente;
- nel campo CIG si chiede l'inserimento del codice univoco CIG relativo al contratto attuativo specifico;
- nella sezione "dati relativi alle linee di dettaglio della fornitura" va indicato l'oggetto esatto dell'appalto (si veda l'oggetto del contratto);
- nella sezione "Dati di riepilogo per aliquota IVA e natura" deve essere selezionata "S" in quanto si applica l'istituto dello split payment o scissione dei pagamenti;
- nella sezione "Dati relativi al pagamento" la modalità di pagamento da indicare è il bonifico bancario o postale e il codice 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 suddetto 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 D.L. n. 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, comma 8 della legge 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 legge 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. 13 CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI E PAGAMENTO A SALDO

I contratti pubblici di servizi sono soggetti a verifica di conformità per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

Per servizi di importo inferiore alla soglia di cui all'art. 35 del Codice, è sempre facoltà dell'Ente sostituire il certificato di verifica di conformità con il Certificato di Regolare Esecuzione (art. 102, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e successive modificazioni e integrazioni) rilasciato dal Responsabile Unico del Procedimento del contratto attuativo. La regolare esecuzione deve essere verificata per qualsiasi tipologia di contratto, indipendentemente dagli importi e il CRE deve essere emesso non oltre tre mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni oggetto del contratto.

La verifica di conformità deve avere luogo non oltre sei mesi dall'ultimazione delle prestazioni e il conseguente certificato ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo decorsi due anni dalla sua emissione. Decorso tale termine, il certificato si intende tacitamente approvato ancorché l'atto formale di approvazione non sia stato emesso entro due mesi dalla scadenza del medesimo termine.

Il pagamento del saldo e lo svincolo dell'eventuale garanzia definitiva sono subordinati alle verifiche del RUP del singolo contratto attuativo – che si occupa, inoltre, di verificare la corretta emissione delle fatture e stilare le *checklist*.

Il RUP del contratto attuativo effettua entro cinque giorni dall'ultimazione delle prestazioni i necessari accertamenti in contraddittorio con l'operatore economico e, nei successivi cinque giorni, elabora il certificato di ultimazione delle prestazioni e ne rilascia copia conforme all'Appaltatore e al RUP dell'Accordo quadro.

Art. 14 INADEMPIENZE E PENALITÀ

Tenuto conto delle specifiche modalità di erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà, ove si verificano inadempienze da parte dell'Appaltatore nell'esecuzione degli obblighi previsti, formalmente contestate dal RUP dell'appalto specifico 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 dell'appalto specifico – di applicare a suo insindacabile giudizio, previa comunicazione al Responsabile Unico del Procedimento dell'Accordo quadro, una penale pecuniaria.

Ai sensi dell'art. 113-bis, comma 4 del Codice le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3‰ (per mille) e l'1‰ dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e 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 al settore committente della Provincia di Brescia nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del settore committente 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 e al Settore titolare dell'Accordo quadro entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire da quello in cui ne ha avuta conoscenza. Oltre a ciò, l'Appaltatore non potrà invocare la non applicazione delle penali già menzionate, 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 E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La risoluzione del contratto è disciplinata dall'art. 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 della Provincia di Brescia competente rispetto al singolo contratto attuativo o dell'Accordo quadro nella sua interezza. 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 consecutivi, secondo indicazioni del Responsabile Unico del Procedimento dell'appalto specifico;
- sospensione del servizio per più di due (2) giorni 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 del presente Accordo;
- grave dispersione dei dati di titolarità della Provincia di Brescia a cui l'Appaltatore ha accesso per lo svolgimento del servizio;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate in seguito a ripetuta diffida formale da parte della Stazione appaltante (tre volte);
- violazione degli obblighi di cui al Patto d'Integrità.

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

Qualora in vigenza di contratto venga avviata una convenzione stipulata da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, avente parametri migliorativi – tenuto 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 ricondurlo nel limite di cui all'art.26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, la Provincia di Brescia 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

L'Amministrazione ha il diritto di recedere in qualunque momento dal contratto, previo il pagamento all'esecutore del contratto delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti (art 109, comma 1, del Codice).

Il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta, e l'ammontare netto dei servizi e forniture eseguite (art 109, comma 2, del Codice).

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'esecutore del singolo contratto attuativo da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la Stazione appaltante prende in consegna le forniture e ne verifica la regolarità (art. 109, comma 3, del Codice).

Il recesso dal contratto attuativo non comporta il recesso contestuale dall'Accordo quadro, fatto salvo caso di valutazione analoga da parte del RUP dell'Accordo quadro.

Art. 18 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 piattaforma di e-procurement "Sintel" di Aria S.p.A., 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 singolo contratto attuativo, 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 i Responsabili "interni" del Trattamento sono i Dirigenti dei Settori per quanto di competenza.

A seguito della designazione, L'Appaltatore dovrà impegnarsi all'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali, Regolamento Europeo 2016/679 con particolare attenzione agli artt. 32 – *Sicurezza del trattamento* – e 33 – *Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo 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 al settore committente, nella persona del Responsabile interno. 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. 19 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per qualsiasi eventuale controversia tra le parti in vigenza di contratto sarà competente il Foro di Brescia.

Art. 20 DISPOSIZIONI FINALI

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

Qualora entrassero in vigore nuove norme, in aperto contrasto con quanto stabilito dal presente Capitolato, gli articoli viziati da incompatibilità saranno da considerarsi automaticamente decaduti.

Brescia, 28/10/2022

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Roberta Noli