



**AREA DELLE RISORSE
SETTORE DELLA INNOVAZIONE**

CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA, MANUTENZIONE E HOSTING PER LA
PIATTAFORMA "WEBTOSMS"**

SMART CIG Z1C3BBDE27

SOMMARIO

Art. 1	CONFERIMENTO DEL SERVIZIO E SISTEMA DI GARA	3
Art. 2	OGGETTO E MODALITÀ DEL SERVIZIO	4
2.1	INCIDENT TRACKING E ACTIVE DIRECTORY	5
2.2	COMUNICAZIONI DELL'APPALTATORE	5
2.3	CARATTERISTICHE DEL SISTEMA	6
Art. 3	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	7
Art. 4	DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO.....	7
Art. 5	SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO.....	7
Art. 6	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	8
Art. 7	SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI	9
Art. 8	MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
Art. 9	CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI E PAGAMENTO A SALDO.....	10
Art. 10	INADEMPIENZE E PENALITÀ	11
Art. 11	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	12
Art. 12	IPOTESI DI RECESSO DAL CONTRATTO	12
13.1	RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012	12
13.2	RECESSO UNILATERALE.....	12
13.3	RECESSO COME EFFETTO DELLO SCIoglIMENTO DELLA VIGENTE CONVENZIONE	13
Art. 13	TRATTAMENTO DATI PERSONALI	13
Art. 14	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	14
Art. 15	DISPOSIZIONI FINALI.....	14

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 "o.e." o "Appaltatore" si intende l'*operatore economico* partecipante alla procedura.

Per "Stazione appaltante" si intende la *Provincia di Brescia*, che affida all'operatore economico il servizio oggetto del presente appalto.

Per "RUP" si intende il *Responsabile Unico del Procedimento* di cui all'art. 31, 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 "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.

Art. 1 CONFERIMENTO DEL SERVIZIO E SISTEMA DI GARA

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, intende affidare il servizio di assistenza sistemistica, manutenzione e hosting per la fornitura in outsourcing della piattaforma denominata "WebtoSMS" per l'anno 2023.

L'affidamento avverrà mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) punto 3) del Codice. L'affidataria dichiara infatti di essere in possesso del codice sorgente di ogni funzionalità applicativa e pertanto dichiara di essere l'unica in grado di realizzare tutti gli aggiornamenti, le personalizzazioni e/o le implementazioni del software. La procedura viene condotta mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi dell'art. 58 e del D.Lgs. 50/2016. In particolare, si utilizza il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA di Consip 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, 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.

Nello svolgimento di tutti i servizi previsti dal contratto 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 al contratto), delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio, oltre che degli obblighi di cui al presente capitolato descrittivo prestazionale.

Il presente capitolato disciplina le modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto di appalto: assistenza sistemistica (specialistica), manutenzione e hosting per la piattaforma di gestione della comunicazione SMS via web denominata "WebtoSMS", sviluppata e distribuita in modalità SaaS da Planetel S.p.A. con sede legale in via Boffalora 4, 24048 Treviolo (BG), Italia.

Art. 2 OGGETTO E MODALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio ha per finalità quella di garantire il corretto funzionamento, secondo criteri di continuità operativa, della piattaforma oggetto del presente capitolato prestazionale, assicurandone contestualmente il puntuale aggiornamento rispetto al quadro normativo vigente e/o all'evoluzione tecnologica. A livello esecutivo si distinguono le attività di assistenza sistemistica e manutenzione (correttiva e adeguativa), oltre all'hosting della piattaforma su infrastruttura presidiata dello stesso o.e., secondo modello *software as a service*.

Per quanto riguarda l'assistenza sistemistica si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività nel contesto dell'amministrazione di sistema del server virtuale di erogazione del servizio (aggiornamenti di sistema, check dei servizi, verifica delle risorse di utilizzo), il mantenimento dell'infrastruttura riconducibile all'*hypervisor* (aggiornamento dei nodi virtuali e del sistema di controllo centrale) e il check del gateway SMS con verifica del sistema di presa in carico, gestione ed effettiva spedizione dei messaggi. Rientra in questo contesto anche il monitoraggio delle singole componenti (server, applicativo e gateway SMS) e del loro corretto funzionamento, tramite sistema di alerting impostato per rilevare e segnalare automaticamente anomalie e malfunzionamenti.

Le attività di manutenzione (correttiva e adeguativa) hanno per finalità la diagnosi e la rimozione di anomalie derivanti da malfunzionamenti dell'applicativo "WebtoSMS", siano esse di natura funzionale (*bug*), concettuale o di compatibilità con software di terze parti necessario per l'utilizzo della piattaforma. Altresì sono intese ad assicurare l'aderenza della piattaforma all'evoluzione tecnologica e al mutamento dei requisiti normativi, con interventi di natura adattativa ad interessare sia la componente di gestione dei dati, sia quella logico-applicativa

Laddove la piattaforma 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. Eventuali interventi non compresi nel contratto dovranno essere preventivamente autorizzati: in mancanza di autorizzazione scritta l'Appaltatore non potrà addebitare nulla alla Provincia di Brescia.

Relativamente all'erogazione in modalità SaaS dell'applicativo viene richiesta la valorizzazione economica del servizio di cloud computing come accorpata al canone annuo conferito per le suddette attività di assistenza sistemistica e manutenzione. Le caratteristiche del suddetto servizio devono essere quelle di un cloud service provider qualificato, in conformità ai requisiti (obbligatorî 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 (in particolare, in riferimento ai sistemi di tipo "non-mission-

critical”), l’o.e. si impegna a conformarsi al nuovo quadro normativo nel più breve intervallo di tempo (compatibilmente con le necessità di natura tecnica), in piena autonomia rispetto alla scelta del provider.

Infine, poiché l’ambito preso in esame è quello riguardante l’erogazione della piattaforma “WebtoSMS” 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) rimane di fondamentale importanza che il software sia compatibile con i principi di un’architettura *multi-tenant*, al fine di mantenere il dovuto grado di separazione fra i database dei singoli utilizzatori.

2.1 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 sistemistica sul software “WebtoSMS” – 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.

Non è prevista alcuna integrazione fra il sistema informativo e l’*active directory* della Stazione appaltante. L’operatore economico provvederà autonomamente al rilascio di credenziali, verificando l’aderenza della proprie policy al quadro normativo vigente (con particolare rimando al documento *Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni* di AgID). Si specifica che i profili delle utenze predisposte per gli utilizzatori finali del software dovranno essere suddivisi secondo principio multi-gerarchico, distinguendo tra l’abilitazione agli strumenti per utente “utilizzatore” del servizio e abilitazione alle funzionalità per utente “amministratore” (che saranno sfruttate dai tecnici della Provincia di Brescia per il supporto di primo livello), comprendenti ad es. reset delle credenziali d’accesso, assegnazione di pacchetti di SMS, ecc.

2.2 COMUNICAZIONI DELL’APPALTATORE

La documentazione da rendere in fase di trattativa diretta sulla piattaforma MePA comprende il 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), il Patto di Integrità e la Dichiarazione Responsabile esterno per il trattamento dati, il Codice di Comportamento.

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, allegando copia scansionata di n. 1 marca da bollo da € 16,00 appositamente annullata, su un foglio, firmato digitalmente dal Legale Rappresentante, che contenga l’indicazione dell’oggetto dalla presente procedura ed il relativo CIG, nonché i riferimenti dell’operatore economico stesso: ragione sociale, sede e cf.

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 "2023" e Numero della trattativa MePA
- Codice Tributo: "456T"
- Descrizione: "Imposta di Bollo".

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. 17 del presente capitolato), 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.

2.3 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

L'Appaltatore deve garantire la *continuità operativa* (CO) del servizio (ai sensi dell'art. 51 del Codice dell'Amministrazione Digitale), per tutta la durata definita dal contratto avente ad oggetto la manutenzione dello stesso. 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 (in particolare dei soggetti sub-responsabili del trattamento ai sensi del GDPR) e accessi da parte delle forze dell'ordine. Per garantire la continuità operativa è altresì indispensabile che sia assicurato il servizio di *backup* giornaliero differenziale dei dati (con *recovery point objective* pari a 24 ore).

L'Appaltatore garantisce che sia il piano sia i presidi di *disaster recovery* (DR) siano organizzati e progettati tenendo conto delle esigenze di continuità, manutenibilità dei *data center* e tempistiche di completo ripristino dei sistemi (*recovery time objective*) nell'ordine di 48 ore al massimo, assicurando per tutto l'arco contrattuale: l'adozione di soluzioni per la sicurezza in linea con lo stato dell'arte dell'evoluzione tecnologica e con la 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.

Nel contesto del servizio di manutenzione adeguativa (con riferimento all'art. 1 dell'Accordo) l'Appaltatore assicura 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", nonché il costante aggiornamento tecnologico delle caratteristiche delle strutture fisiche, senza oneri aggiuntivi per la Provincia di Brescia. In caso di contestazione scritta da parte della Stazione appaltante, recante le cause di non conformità, l'o.e. si impegna ad allineare il proprio sistema informativo agli standard richiamati nel presente articolo – entro e non oltre il termine di 30 giorni dal rilevamento.

Art. 3 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile unico del procedimento del contratto, 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 Funzionario Informatico del Settore della Innovazione della Provincia di Brescia.

Art. 4 DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO

La durata del contratto è quantificata in 12 mesi, con decorrenza dal giorno della stipula. È contemplata altresì la possibilità di procedere al rinnovo per ulteriori 12 mesi, alle stesse condizioni di esecuzione ed economiche, previa comunicazione da parte della Provincia di Brescia all'Appaltatore – che dovrà avvenire almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario, ferma restando la facoltà di rifiuto dell'Appaltatore medesimo.

La Provincia di Brescia si riserva di recedere dal contratto in qualunque momento, avendone dato notizia all'Appaltatore con almeno 20 giorni di preavviso. In tal caso, ai sensi dell'art. 109 del Codice, l'Appaltatore avrà diritto alla retribuzione delle sole prestazioni eseguite oltre ad un decimo del servizio non eseguito, rinunciando, ora per allora, ad ogni ulteriore pretesa risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso e/o indennizzo.

L'importo negoziabile del servizio di assistenza sistemistica, manutenzione e hosting posto a base di gara ammonta a € 2.875,00 per l'avvio (una tantum) e un canone annuale pari a € 5.750,00 (al netto dell'IVA di legge), rinnovabile per identica durata (12 mesi) e a pari importo di € 5.750,00.

In applicazione dell'art. 106, comma 1, lettera a) del Codice, la Stazione appaltante stima altresì il valore dell'opzione in € 4.500,00 (al netto dell'IVA di legge) per l'eventuale acquisto di pacchetti di sms o per evolutive al software applicabile sia al contratto che al periodo dell'eventuale contratto di rinnovo.

Il totale stimato dell'appalto, comprensivo dell'importo posto a base d'asta per il servizio di assistenza sistemistica, manutenzione e hosting nonché delle opzioni eventuali è pertanto pari ad € 23.375,00 (al netto dell'IVA di legge). Non saranno accettate offerte superiori a tale limite, pena l'esclusione dell'offerta. L'importo deve comprendersi comprensivo dello svolgimento del servizio nei termini di cui al presente Capitolato.

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 pari a 80% dell'importo contrattuale.

Art. 5 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, il presente capitolato prevede che, come segnalato al comma 4. lett. c) l'Appaltatore possa affidare in subappalto il servizio compreso nel contratto previa autorizzazione della Stazione appaltante purché in fase di presentazione dell'offerta formale siano indicati i lavori, i servizi ovvero parti di servizi che si intende subappaltare. L'Appaltatore si impegna ad avvisare il Settore della Innovazione al momento della stipula del contratto in merito a quest'evenienza.

Permane invece per tutta la durata del contratto l'impossibilità a cedere il contratto e l'inattuabilità dell'affidamento a terzi dell'integrale esecuzione delle prestazioni di servizio, salvo preventiva ed espressa autorizzazione della Stazione appaltante.

Art. 6 SERVICE LEVEL AGREEMENT

L'operatore economico deve garantire il servizio di assistenza, relativamente a quanto di sua competenza, in maniera continuativa 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 a seguito di un aggiornamento.</i>	1	1	1
Difficoltà bloccante con una possibile soluzione alternativa (P2): <i>es. correzione forzata da remoto, workaround.</i>	1	1	2
Difficoltà non bloccante con un degrado funzionale (P3): <i>es. profilazione mittenti personalizzati da associare alle utenze.</i>	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. 12).

Art. 7 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 medesimo.

Art. 8 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il compenso all'Appaltatore verrà corrisposto, dietro emissione di regolari fatture, in due rate:

- una tantum con la prima fatturazione prevista a luglio;
- il 50% dell'importo del canone al 31/07/2023;
- il restante 50% del canone al termine del servizio.

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;
- 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 o il subappaltatore che abbia 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. 9 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. 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 redazione del documento che veicola 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 è subordinato alle verifiche del RUP del contratto medesimo – che si occupa, inoltre, di verificare la corretta emissione delle fatture e stilare le *checklist*.

Art. 10 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 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 – di applicare a suo insindacabile giudizio 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 maggior 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 della Innovazione della Provincia di Brescia 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 e 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. 11 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 contratto medesimo. 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;
- 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. 11 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 diffida formale da parte della Stazione appaltante (tre volte);
- violazione degli obblighi di cui al Patto d'Integrità e del codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Brescia.

Art. 12 IPOTESI DI RECESSO DAL CONTRATTO

13.1 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.

13.2 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 (tramite posta elettronica certificata) all'Appaltatore da parte del Responsabile unico del procedimento, con un preavviso non inferiore a venti (20) giorni, decorsi i quali la Stazione appaltante prende in consegna le forniture e ne verifica la regolarità (art. 109, comma 3, del Codice). Il preavviso di recesso indica le sopravvenute ragioni di pubblico interesse poste alla base del medesimo e prevede facoltà, da parte dell'Appaltatore, di far pervenire memorie e documenti entro e non oltre i cinque (5) giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Il recesso è assunto con atto motivato dal dirigente del Settore della Innovazione della Provincia di Brescia.

13.3 RECESSO COME EFFETTO DELLO SCIoglIMENTO DELLA VIGENTE CONVENZIONE

Trattandosi di un servizio erogato esclusivamente nel contesto di una convenzione fra enti (art. 30 D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267), finalizzata alla gestione in forma associata dei fabbisogni rispetto ai presidi di natura informatica, nell'ipotesi di scioglimento della vigente Convenzione del Centro Innovazione e Tecnologie della Provincia di Brescia (2021 - 2025), così come regolata dall'art. 15 della Convenzione medesima – fermo restando l'obbligo di comunicazione formale (tramite posta elettronica certificata) all'Appaltatore con almeno 20 giorni di preavviso – il presente contratto sarà da ritenersi concluso nei termini indicati dal preavviso di recesso e senza necessità di corresponsione di alcuna forma di indennizzo oltre al pagamento di servizi e forniture eseguite.

Art. 13 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 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 "MePA" di Consip 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 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 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. 14 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

Art. 15 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, 29/06/2023

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Roberta Noli