



**AREA DELLE RISORSE  
SETTORE DELLA INNOVAZIONE**

**CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E SVILUPPO DEI SOFTWARE GESTIONALI IN  
USO PRESSO L'ENTE**

**CPV: 72200000-7 -Programmazione di software e servizi di consulenza**

## SOMMARIO

CONFERIMENTO DEL SERVIZIO E SISTEMA DI GARA.....	3
Art. 1 OGGETTO E MODALITÀ DEL SERVIZIO .....	4
Art. 2 RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO .....	7
Art. 3 DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO .....	7
Art. 4 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO .....	8
Art. 5 SERVICE LEVEL AGREEMENT .....	9
Art. 6 PAGAMENTI.....	10
Art. 7 CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI E PAGAMENTO A SALDO .....	11
Art. 8 INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	12
Art. 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	12
Art. 10 IPOTESI DI RECESSO DAL CONTRATTO .....	13
Art. 11 TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	14
Art. 12 PATTO D'INTEGRITÀ E CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DELLA.....	14
Art. 13 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	14
Art. 14 DISPOSIZIONI FINALI .....	15

## DEFINIZIONI E GENERALITÀ

Il presente capitolato descrittivo prestazionale viene redatto conformemente alle norme di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

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 “Aggiudicatario” si intende l’operatore economico risultato aggiudicatario dell’appalto.

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 del Progetto* di cui all’art. 15, comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

Per “Codice” si intende il *D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36*, recante “Codice dei contratti pubblici”.

Per “CRE” si intende il Certificato di Regolare Esecuzione di cui all’art. 50, comma 7 del D.Lgs. 36/2023.

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 “PEC” si intende il servizio di Posta Elettronica Certificata.

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.

## CONFERIMENTO DEL SERVIZIO E SISTEMA DI GARA

La Provincia di Brescia nel rispetto dei principi di cui al Titolo 1 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (d’ora in avanti “Codice”), nonché nel rispetto del principio di trasparenza, intende affidare il servizio di manutenzione, assistenza e sviluppo dei software gestionali in uso presso l’Ente.

L’affidamento avverrà mediante affidamento diretto, dell’articolo 50 comma 1, lettera b), del Codice. La procedura viene condotta mediante l’ausilio di sistemi informatici e l’utilizzo di modalità di comunicazione in forma elettronica, in particolare, si utilizza la piattaforma di e-procurement “Sintel” di Aria S.p.A..

**Non saranno accettate offerte superiori** all’importo negoziabile, pena l’esclusione dell’offerta. L’importo deve intendersi comprensivo dello svolgimento del servizio nei termini di cui al presente Capitolato.

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 l’o.e. non ha 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 erogazione del servizio di quanto richiesto.

## **Art. 1 OGGETTO E MODALITÀ DEL SERVIZIO**

Il contratto per il servizio di manutenzione, assistenza e sviluppo dei software gestionali in uso presso l'Ente è scaduto il 12/03/2024. Pertanto, il presente capitolato si propone come raccordo fra il contratto recentemente scaduto e una nuova procedura di gara in fase di progettazione.

Stante la necessità di dare continuità all'erogazione dei servizi in gestione, la Provincia di Brescia ha necessità di stipulare un contratto ponte con il fornitore uscente per la durata di 3 (tre) mesi.

In particolare, dovrà essere garantita la continuità del servizio secondo quanto fornito dall'operatore economico nel progetto tecnico sul quale si era stipulato il precedente Accordo quadro:

- continuità ai servizi di manutenzione, assistenza e sviluppo relativamente a software gestionali;
- proposta di nuovi prodotti, di sviluppo o di nuova progettazione e implementazione, ad utilizzo interno all'Ente;
- riprogettazione, sviluppo e implementazione dell'architettura degli attuali software al fine di poterli ricondurre ad un'unica piattaforma che ottimizzi gli archivi di dati comuni e semplifichi l'accesso dell'utente, rendendolo unico per tutti gli applicativi coinvolti.

Pertanto, il servizio dovrà essere svolto nelle seguenti modalità:

1. dovrà essere assicurata l'assistenza operativa all'utente che utilizza i software anche tramite presenza on site di per almeno 16 ore settimanali;
2. dovrà essere assicurata un'efficiente e costante interrelazione tra i diversi attori dei processi (assistenza help desk, sistemisti, utenti richiedenti modifiche e/o correzioni);
3. dovrà essere assicurata l'esecuzione di approfonditi test dopo aver applicato ogni modifica per assicurarsi che le modifiche stesse non generino problemi alle funzionalità già in essere;
4. dovrà essere garantita la massima usabilità e fruibilità dei contenuti informativi e dei servizi a tutte le categorie di utenti (ad esempio, garantendo diverse logiche di navigazione e una organizzazione efficiente dei contenuti nelle pagine), il tutto nel rigoroso rispetto dei requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente in materia. È quindi espressamente richiesto che qualsiasi modifica correttiva da applicare al codice in essere continui a garantire l'assoluto rispetto dei requisiti di accessibilità, nonché la compatibilità con i browser più diffusi;
5. dovrà essere agevolata l'implementazione dell'interfaccia grafica perché si adegui alle nuove linee guida AgID secondo i dettami di Designer Italia che mettono a disposizione le librerie Bootstrap;
6. dovrà essere condivisa con la Provincia di Brescia tutta la documentazione relativa ai SW sviluppati/manutenuti.

Di seguito viene fornito un elenco a fini esemplificativi e non esaustivi del portafoglio di Software attualmente in uso presso l'Ente per i quali debba essere garantita continuità operativi e manutenzione ordinaria e adattiva:

- **Registro degli accessi:** gestionale per il caricamento e la gestione di tutti dati riguardanti il Registro Accessi Civici, ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e relativi adempimenti e di quanto indicato nelle Linee Guida approvate con deliberazione dell'ANAC n.1310 del 28/09/2016.
- **Delibere fino all'anno 2014:** ricerca e visualizzazione degli atti emessi dall'Ente (Atti dirigenziali, Decreti del Presidente, Deliberazioni del Consiglio, Deliberazioni di Giunta, Determinazioni Dirigenziali) negli anni dal 2011 al 2014. È consultabile all'indirizzo <http://delibere.provincia.brescia.it>.
- **Gestione patrocini:** backend e frontend dell'applicativo di presentazione e di gestione delle richieste per il patrocinio dell'Ente (<http://public.provincia.brescia.it/patrocini/>);
- **Rilevazione utenza turistica:** per la rilevazione da parte degli Info-point delle presenze in ambito turistico;
- **Statistiche Turismo:** per la produzione delle statistiche pubblicate dal Settore Turismo e generazione statistiche di consultazione;
- **Gestione strutture ricettive:** gestione dati per le competenze della Provincia nell'ambito delle strutture ricettive.
- **Gestione turni polizia provinciale:** per la generazione dei turni dei nuclei operativi del Comando di Polizia Provinciale. Il software può essere consultato da ogni singolo agente (tramite le credenziali in suo possesso) ed è integrato con l'applicativo aziendale per la gestione dei giustificativi.
- **Portali per i CIT servizi:** per la gestione delle convenzioni e dei servizi rivolti ai comuni da parte del Cit della Provincia, per la comunicazione amministrativa con gli stessi, nonché per la gestione della rendicontazione dei progetti di finanziamento.
- **Consultazione storico fatture:** permette la ricerca e la visualizzazione delle fatture in uso prima dell'introduzione del sistema attuale di fatturazione elettronica.
- **Gestione telefonia:** per l'assegnazione/restituzione di telefoni cellulari, Tablet e Sim agli utenti con relativa reportistica per la consegna, statistiche ed estrazioni.
- **Programma Segreteria:** per la gestione interna a due Settori dell'Ente dei dati relativi agli atti amministrativi (contratti, impegni/accertamenti di bilancio, registrazione fatture, pagamenti/riscossioni).
- **Gestione delle nomine provinciali delle società partecipate:** per il caricamento delle nomine dei rappresentanti provinciali all'interno delle società partecipate della Provincia di Brescia e per la visualizzazione dei relativi dati on-line.
- **Track\_CST e Track:** per il tracciamento, il primo, dell'attività del gruppo CIT e, il secondo, per il gruppo dei sistemisti e dell'help desk.
- **Grafici Fotovoltaico:** pagina di visualizzazione di dati di efficienza energetica dei pannelli fotovoltaici per gli istituti scolastici Leonardo di Brescia ed Einaudi di Chiari.
- **Trasporti:** gestione verifica pagamento marche da bollo assolte in forma digitale.
- **Verifica automatica consultazione/scarico documenti per l'obbligo ad uso interno.**
- **Elenco software:** software d'inventario applicativi della Provincia sviluppati internamente o esternamente.
- **Storici: Gestione Emendamenti, Timbrature Infopoint, Gestione autisti, Obbligazioni VIA Rifiuti, PEG, Tribunale.**

Per gli applicativi sopra menzionati dovrà essere effettuata una disamina generale in modo da identificare tra quelli di interesse strategico o funzionale quelli il cui grado di obsolescenza sia tale da non poter permettere né un mantenimento adeguato né una facile implementazione di nuove funzionalità o modifiche alle funzionalità già implementate.

Obiettivo del presente Capitolato è quello di ribadire la finalità ultima della gara in fase di definizione per cui la Provincia voglia ottenere una piattaforma unica di gestione degli stessi in modo da garantire univocità negli archivi comuni per i diversi software (ad esempio anagrafiche di comuni o fornitori) in modo da poter garantire un più tempestivo aggiornamento delle basi dati anagrafiche dei software in oggetto evitando il rischio di finire nella condizione in cui le diverse basi dati risultino disallineate fra loro senza alcun modo di poter riuscire a distinguere attraverso operazioni manuali il grado di verità dei dati presenti.

Durante lo svolgimento del servizio è vietato:

- L'utilizzo delle attrezzature per fini diversi da quelli previsti dall'oggetto del servizio;
- Violazione di segreti d'ufficio, brevetti o diritti d'autore, o norme e leggi similari, inclusa l'installazione o la distribuzione di copie pirata di software prodotto e protetto dalle leggi sulle licenze, di cui la Provincia non possiede regolare licenza in corso di validità;
- Copia non autorizzata di materiale protetto da Copyright, compresa la digitalizzazione e distribuzione di musica e/o fotografie tratte da riviste, libri o altre fonti;
- La diffusione di software, informazioni tecniche, software e tecnologia di criptazione, in violazione della normativa italiana ed internazionale;
- Introduzione di programmi "maligni-dolosi" nella rete o sui server (ad es. virus, worms, ecc.);
- La rivelazione a terzi della password del proprio account onde consentirne l'utilizzo;
- L'utilizzo delle attrezzature della Provincia per ottenere o trasmettere materiale che viola i diritti fondamentali della persona;
- Fare offerte fraudolente di prodotti, articoli o servizi utilizzando un qualunque account della Provincia;
- Fare breccia nella sicurezza della rete o distruggere le connessioni. È vietato in particolare l'accesso alla rete con l'account di altre persone che non hanno dato l'autorizzazione compreso l'accesso a dati memorizzati su server, sempre che queste azioni non rientrino nelle mansioni del servizio. In particolare, la "distruzione" include lo sniffing della rete, intasare il traffico di rete (inondando di ping o trasmettendo pacchetti), rifiutare i servizi e gli script automatici e creare informazioni di routing per scopi illeciti.
- Monitorare le porte e la sicurezza, se non preventivamente notificato e autorizzato dal Settore della Innovazione.
- Effettuare qualunque forma di monitoraggio di rete che possa intercettare dati destinati ad altri utenti, sempre che questa attività non rientri nelle normali mansioni lavorative.
- Raggirare l'autenticazione dell'utente o la sicurezza di qualunque client, rete o account.
- Usare programmi, script o comandi, o inviare messaggi di qualunque tipo con l'intento di interferire o disabilitare l'utilizzo di una sessione di lavoro, utilizzando qualunque modo locale o tramite Internet/Intranet/Extranet.

Tutti i documenti (comprendendo, a titolo non limitativo, programmi, codici sorgenti e loro derivati, strumenti di programmazione, documentazione, prospetti, disegni, immagini o altri studi o rapporti in forma scritta, cartacea o elettronica) e i dati, che sono prodotti dall'affidataria nell'ambito delle attività del presente contratto, sono di proprietà della Provincia di Brescia.

## **1.2 COMUNICAZIONI CON L'APPALTATORE**

La documentazione da rendere in fase di "affidamento diretto" sulla piattaforma Sintel di Aria S.p.A. al fine di procedere alle verifiche di cui agli artt. 94 e 95 del Codice ed il possesso dei requisiti, di cui all'art. 100 del Codice comprende:

- Modello di autocertificazione
- Dichiarazione sostitutiva "Tracciabilità dei flussi finanziari" (Legge n. 136/2010)
- Controfirma sul Patto di Integrità
- Controfirma sul Codice di Comportamento
- Documento indicante i Costi della Manodopera e CCNL applicato
- Dichiarazione Responsabile esterno per il trattamento dati

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico del contraente incaricato.

In considerazione della natura della fornitura 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)".

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. 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.

### **1.3 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*.

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.

Si propone l'utilizzo della stessa per il proseguimento delle attività ordinarie.

## **Art. 2 RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO**

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) del contratto, designato ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Codice, è la dott.ssa Roberta Noli in qualità di Funzionario Informatico del Settore della Innovazione della Provincia di Brescia.

## **Art. 3 DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO**

### **3.1 DURATA**

La durata del contratto è quantificata in 3 mesi, con decorrenza dalla data della stipula.

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. 123 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.

### **3.2 IMPORTO**

L'importo negoziabile del servizio ammonta a € 4.207,00 (al netto dell'IVA di Legge).

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 dell'Informatica) e calcolata sulla base dei prezzi aggiornati, ai sensi dell'art. 41, commi 13 e 14 del Codice, è pari a € 4.000,00.

Pertanto, ai sensi dell'art. 14 comma 4 del Codice il valore complessivo della procedura ammonta ad € 4.207,00 (al netto dell'IVA di Legge).

### **3.3 REVISIONE DEI PREZZI**

Durante l'esecuzione del contratto sarà consentita la revisione dei prezzi alle condizioni e nei limiti previsti dall'art. 60 del Codice.

La revisione sarà consentita nei casi sottoelencati:

- entro il limite percentuale massimo del 10% rispetto al valore;
- esclusivamente dietro espressa autorizzazione emessa dal RUP, a seguito di procedimento attivato tramite PEC su istanza della parte interessata;
- mediante un'istanza corredata di documentazione che attesti che si sono verificate particolari condizioni di natura oggettiva che hanno determinato una variazione del costo del servizio superiore al 5% del valore complessivo del contratto. Tali variazioni possono essere basate su:
  - indici compatibili con la singola natura contrattuale;
  - prezziari di riferimento e preventivi derivanti da indagini di mercato effettuati dalle parti interessate;
  - aumento delle risorse necessarie al mantenimento dell'intera sovrastruttura di servizi.
- il RUP, entro 30 giorni dalla ricezione della PEC, emette un proprio provvedimento con il quale definisce il valore della revisione concessa;
- il provvedimento di conclusione del procedimento di revisione dei prezzi viene inviato via PEC all'indirizzo indicato nel contratto dall'o.e.;
- il termine di 30 giorni può essere interrotto o dilatato dal RUP qualora ritenesse mancante documentazione necessaria per la sua definizione.

Ulteriori modifiche potranno essere consentite nell'eventualità che normative sopravvenute alla stipula del contratto lo consentissero.

### **Art. 4 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il subappalto è ammesso e disciplinato ai sensi dall'art. 119 del Codice a condizione che l'o.e., come segnalato al comma 4, lett. c), l'Appaltatore indichi all'atto dell'offerta i servizi o parti di servizi che intende subappaltare. L'affidatario dovrà trasmettere il contratto di subappalto alla Stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, come indicato al comma 5).

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.

Non sono considerate cessioni le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto attuativo in essere.

In caso di inadempienza si procederà all'immediata risoluzione del contratto e alla perdita del deposito cauzionale, salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

## Art. 5 SERVICE LEVEL AGREEMENT

L'operatore economico dovrà:

- garantire la risoluzione delle problematiche segnalate sui software entro massimo 5 giorni lavorativi dalla segnalazione dell'anomalia;
- prendere in carico le richieste di modifiche e/o sviluppo sugli applicativi in essere entro 2 giorni dalla richiesta pervenuta tramite ticket. Per ogni modifica o sviluppo sugli applicativi in essere dovrà fornita al Settore della Innovazione la documentazione che attesti la modifica che si andrà ad implementare sul SW.
- pianificare con il Settore della Innovazione eventuali richieste di nuovi software da sviluppare a partire dalle richieste pervenute tramite ticket.

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/segnalazione tramite e-mail entro sei (6) 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 in uso presso la Provincia di Brescia (art. 1.3 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
<b>Difficoltà bloccante senza soluzione alternativa (P1):</b> <i>es. blocco a seguito di un aggiornamento.</i>	1	1	1
<b>Difficoltà bloccante con una possibile soluzione alternativa (P2):</b> <i>es. correzione forzata da remoto, workaround.</i>	1	1	2
<b>Difficoltà non bloccante con un degrado funzionale (P3):</b> <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/segnalazione tramite e-mail) a quello in cui è disponibile una soluzione:

	BUSINESS TIME	% DI SUCCESSO
<i>Criticità 1</i>	Entro 2 giorni	95% (TS1)
<i>Criticità 2</i>	Entro 6 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/segnalazione tramite e-mail saranno soggette a penalità commisurate secondo i parametri di seguito proposti (art. 8).

## **Art. 6 PAGAMENTI**

### **6.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il compenso all'Appaltatore verrà corrisposto in un'unica rata a fine contratto.

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 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 Destinataria" del tracciato della fattura elettronica, per quanto riguarda la Provincia di Brescia, è il seguente:

<b>CODICE UNIVOCO UFFICIO UF9503</b>
--------------------------------------

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 della Innovazione;
- 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 stato commissionato il servizio/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.

## **6.2 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'o.e. si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136, e s.m.i, fra cui quello di utilizzare per tutti i movimenti finanziari relativi al servizio in oggetto uno o più conti correnti bancari o postali accessi presso banche o presso la società Poste Italiane, dedicati anche in via non esclusiva, e quello di utilizzare quale strumento di pagamento il bonifico bancario o postale o altro mezzo di pagamento idoneo a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Aggiudicatario riconosce alla Stazione Appaltante la facoltà di risolvere in ogni momento il contratto qualora venisse accertato il mancato rispetto dell'obbligo di effettuare tutte le transazioni relative all'esecuzione del servizio attraverso l'utilizzo dei conti correnti dedicati accessi presso le banche o la società Poste Italiane, così come previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010.

## **6.3 CESSIONE DEL CREDITO**

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.

## **6.4 GARANZIE**

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

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

## **Art. 7 CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI E PAGAMENTO A SALDO**

I contratti pubblici di servizi/forniture 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/forniture di importo inferiore alla soglia di cui all'art. 14 del Codice, è sempre facoltà dell'Ente sostituire il certificato di verifica di conformità con il Certificato di Regolare Esecuzione (art. 50, comma 7 del Codice) rilasciato dal Responsabile Unico del Progetto cedimento 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.

Il pagamento del saldo è subordinato alle verifiche del RUP del contratto medesimo – che si occupa, inoltre, di verificare la corretta emissione delle fatture.

## **Art. 8 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. 126, comma 1 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 PEC. 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 penali 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. 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

La risoluzione del contratto è disciplinata dall'art. 122 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 Progetto dell'appalto;
- sospensione del servizio per più di tre (3) 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. 9 del presente Capitolato;
- 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. 10 IPOTESI DI RECESSO DAL CONTRATTO**

### **10.1 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.

### **10.2 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. 123, 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. 11, comma 1, Allegato II 14 del Codice).

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione (tramite PEC) all'Appaltatore da parte del Responsabile Unico del Progetto, 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. 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.

## **Art. 11 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 forniti verranno trattati esclusivamente da parte della Provincia di Brescia ai fini dell'espletamento della presente procedura di gara e conservati sino al termine del periodo di affidamento del servizio. I soggetti o le categorie di soggetti che possono trattare i dati sono: il personale della Provincia di Brescia coinvolto nel procedimento di gara; le Amministrazioni pubbliche presso le quali devono essere effettuati i necessari controlli; i concorrenti che partecipano alla gara; ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della legge 241/90 e del d.lgs. n. 33/2013. In qualsiasi momento potranno essere esercitati nei confronti del titolare del trattamento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Reg. UE n. 679/2016.

Per quanto riguarda la documentazione gestita tramite la 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'Aggiudicatario, 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. 12 PATTO D'INTEGRITÀ E CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DELLA**

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

## **Art. 13 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

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

#### **Art. 14 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, restando in carico all'amministrazione aggiudicatrice la notifica per tutte le deliberazioni, determinazioni ed altri provvedimenti che comportino variazione alla situazione iniziale.

Brescia, 27/03/2024

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Roberta Noli