



**Unione dei Comuni Lombarda
Bassa Bresciana Occidentale**

25034 Orzinuovi (Bs) - Via Marconi n. 27

Partita Iva e Codice Fiscale: 03248690988

Telefono 030/942842 - Fax 030/8992003

Mail: protocollo@unionecomunibbo.it

P.E.C.: unionecomuni.bbo@pec.regione.lombardia.it

Allegato A) alla Determina n. 42 del 15/07/2022

CAPITOLATO D'APPALTO PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE – GESTIONE DEL CED DELL'UNIONE BBO E PER I SEI COMUNI ADERENTI: LOGRATO, LONGHENA, MACLODIO, ORZINUOVI, ORZIVECCHI, VILLACHIARA PER ANNI 03 (TRE) DAL 01/09/2022 AL 31/08/2025.

CIG.: 92938729CA

| | | |
|------|---|-----------|
| 1 | Sommario | |
| 2 | OGGETTO DEL SERVIZIO | 4 |
| 3 | DURATA DELL'APPALTO | 5 |
| 4 | IMPORTO DELL'APPALTO | 5 |
| 5 | VALUTAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA | 5 |
| 5.1 | IMPEGNO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA | 5 |
| 5.2 | ATTIVITÀ DA SVOLGERE | 6 |
| 6 | GARANZIE | 6 |
| 6.1 | PROVVISORIA | 6 |
| 6.2 | DEFINITIVA | 7 |
| 7 | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO | 7 |
| 7.1 | SOFTWARE DI TROUBLE TICKETING | 7 |
| 7.2 | OBIETTIVI | 7 |
| 7.3 | SUPPORTO GIURIDICO ARCHIVISTICO | 9 |
| 7.4 | FORNITURA SOLUZIONE APPLICATIVA SAAS MUA | 9 |
| 8 | MODALITÀ DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI | 9 |
| 8.1 | GESTIONE DEL SERVIZIO | 9 |
| 8.2 | MODALITÀ OPERATIVE | 10 |
| 8.3 | CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO | 11 |
| 9 | FINESTRA TEMPORALE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO | 11 |
| 10 | APERTURA DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA (TICKET) | 11 |
| 11 | CHIUSURA DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA (TICKET) | 11 |
| 12 | RESPONSABILE TECNICO | 11 |
| 13 | SUPERVISORE DELL'IMPRESA | 12 |
| 14 | SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) | 12 |
| 15 | ESCLUSIONI | 12 |
| 16 | SERVIZIO DISASTER RECOVERY | 12 |
| 16.1 | CARATTERISTICHE SPAZIO | 13 |
| 16.2 | CARATTERISTICHE SOFTWARE | 13 |
| 16.3 | CARATTERISTICHE SITO DI DR | 13 |
| 16.4 | SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) PER SERVIZIO DI DISASTER RECOVERY | 14 |
| 17 | SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA | 14 |
| 18 | PENALI | 14 |
| 19 | OBBLIGHI DEL FORNITORE A FINE CONTRATTO | 15 |
| 20 | RISERVATEZZA | 15 |
| 20.1 | FIGURE PREVISTE DAL D. LGS. 196/2003 | 15 |
| 20.2 | PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI | 15 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 20.3 | AMMINISTRATORI DI SISTEMA | 16 |
| 21 | MODALITÀ DI PAGAMENTO | 16 |
| 22 | TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI | 16 |
| 23 | ESONERO DI RESPONSABILITÀ E TRASFERIMENTO DEI RISCHI..... | 17 |
| 24 | RISOLUZIONE DEL CONTRATTO | 17 |
| 25 | DIRITTO DI RECESSO | 18 |
| 26 | STIPULA E SPESE DI CONTRATTO | 18 |
| 27 | FORO COMPETENTE | 18 |
| 28 | CODICE DI COMPORTAMENTO | 18 |
| 29 | PATTO D'INTEGRITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI..... | 18 |
| 30 | CLAUSOLA FINALE | 19 |

2 Oggetto del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione unificata del CED per l'Unione dei Comuni Bassa Bresciana Occidentale e per i Comuni appartenenti: Lograto, Longhena, Maclodio, Orzinuovi, Orzivecchi, Villachiera (7 enti) dal 01/09/2022 al 31/08/2025. (CIG: 92938729CA).

Il servizio ha per oggetto quanto segue:

- 1 l'implementazione dei servizi con relative soluzioni tecnologiche;
- 2 l'ottenimento di risparmi, nel breve e, soprattutto, nel medio e lungo periodo, grazie all'implementazione di servizi a livello di Unione, sfruttando le infrastrutture esistenti (ad esempio per la posta elettronica) o implementando nuove infrastrutture, sempre sfruttando economie di scala che consentano di abbattere i costi di gestione;
- 3 la disponibilità per gli Enti di un supporto qualificato da parte di un'azienda che offra servizi in diversi ambiti che vadano oltre la mera assistenza tecnica e comprendano aspetti fondamentali per la PA nell'impegnativo percorso di digitalizzazione che la normativa sta imponendo;
- 4 il presidio costante presso il singolo Ente, per la pianificazione e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche necessarie a far fronte al percorso di digitalizzazione della PA;
- 5 la gestione unificata ed ottimizzata dei fornitori in quanto il gestore unico del servizio in oggetto si dovrà occupare di dialogare con i fornitori, sia per la risoluzione delle problematiche in essere (coordinandone le attività di assistenza) che per la progettazione ed implementazione delle soluzioni future;
- 6 predisposizione dello studio per l'adozione delle più moderne e convenienti soluzioni tecniche esistenti sul mercato, finalizzata ad una gestione ottimale delle infrastrutture tecnologiche;
- 7 l'esternalizzazione della responsabilità legale di "Amministratore di sistema". La ditta aggiudicataria dovrà assumersi in toto la responsabilità legale di "Amministratore di sistema", imponendo le buone prassi di comportamento per assicurare la assoluta protezione e sicurezza di dati, documenti e sistemi;
- 8 la corretta definizione ed adozione delle politiche di sicurezza: tutti gli interventi tecnici dovranno essere orientati all'adeguamento alle misure minime di sicurezza privacy e, più in generale, alla totale protezione e salvaguardia del patrimonio informativo;
- 9 l'istituzione di un sistema strutturato di gestione dell'attività di assistenza, tramite:
 - disponibilità di personale tecnico qualificato ed intercambiabile;
 - erogazione del servizio sia on site che in remoto, quest'ultimo senza limiti di tempo;
 - implementazione di un sistema avanzato di ticketing, per il monitoraggio delle richieste e relativa evasione;
- 10 l'attivazione per tutti gli Enti del servizio di Backup Remoto / Disaster Recovery presso Unione e Comuni di Orzinuovi, Longhena, Lograto, dove sono esistenti infrastrutture virtualizzate e con disponibilità dell'opportuna connettività (Unione e Comune di Orzinuovi) è richiesto l'utilizzo del software Veeam;
- 11 l'implementazione, ove necessario, la gestione, il supporto e l'assistenza, del servizio di Posta Elettronica (si faccia riferimento all'apposito paragrafo) mediante il server di posta centralizzato attualmente utilizzato.

L'Unione dei Comuni Bassa Bresciana Occidentale intende quindi affidare per l'Ente Unione e per i Comuni di Orzinuovi, Orzivecchi, Lograto, Longhena, Villachiera, Maclodio, i seguenti servizi:

- assistenza e manutenzione – Gestione CED - dell'infrastruttura informatica installata presso le sedi proprie;
- Disaster Recovery;

- Amministratore di sistema;
- supporto giuridico archivistico;
- fornitura servizio SaaS, per l'Unione e per ogni Comune aderente, di applicativo software in tecnologia cloud MUA – Motore Unico Amministrativo (vedasi apposito paragrafo);

per l'ente Unione e per i Comuni di: Lograto, Longhena, Maclodio, Orzinuovi, Orzivecchi, Villachiera.

3 Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è di 36 mesi consecutivi decorrenti dalla data di affidamento del servizio, con decorrenza dal 01/09/2022 e con termine 31/08/2025.

4 Importo dell'appalto

1.L'importo dell'appalto di cui trattasi è stimato come segue:

1. Importo base d'asta: € 146.020,00, di cui € 131.418,00 manodopera;
 2. Costi sicurezza: € 2.980,00;
- TOTALE: € 149.000,00

COME DA QUADRO ECONOMICO ALLEGATO "1" AL PRESENTE CAPITOLATO

2.Tale corrispettivo massimo dell'appalto è determinato a corpo e comprende ogni spesa accessoria, tutto

incluso e nulla escluso, connessa alla corretta esecuzione del contratto.

Il corrispettivo effettivo dell'appalto verrà stabilito in contratto, sulla base dell'Offerta Economica presentata dall'appaltatore.

5 Valutazione dell'infrastruttura

Le ditte invitate a partecipare al presente affidamento hanno l'obbligo di svolgere un sopralluogo presso la sede di Unione e presso ognuno dei comuni di Unione BBO per visionare le infrastrutture esistenti, ai fini della formulazione dell'offerta.

Il sopralluogo è solo per visionare lo stato tecnico dei singoli enti.

5.1 Impegno per il servizio di assistenza tecnica

Il servizio in affidamento, per l'Unione e per i sei Comuni dell'Unione dovrà comprendere:

- Assistenza on line e remota quotidiana;
- Assistenza on site per un numero minimo di giornate complessive pari a 117 giornate annuali.

In relazione alla tipologia dell'infrastruttura dell'Unione e di ogni singolo Comune, al numero di apparati, al numero e tipologia del personale addetto presente e agli aspetti legati al parco software utilizzato, si ipotizza un supporto onsite totale pari a 117 giornate annue suddivise su base quindicinale (due settimane, considerando 52 settimane annue di supporto) come segue:

- Unione dei Comuni: 0,2625 giornata / 2 settimane;
- Comune di Orzinuovi: 2,40 giornate / 2 settimane;
- Comune di Orzivecchi: 0,525 giornate / 2 settimane;
- Comune di Maclodio: 0,2625 giornate / 2 settimane;
- Comune di Villachiera: 0,2625 giornate / 2 settimane;
- Comune di Longhena: 0,2625 giornate / 2 settimane;
- Comune di Lograto: 0,525 giornate / 2 settimane.

L'appaltatore dovrà dare la propria disponibilità ad utilizzare le giornate indicate anche, alternativamente su richiesta degli Enti, per l'attività di formazione/consulenza in ambito giuridico archivistico (si faccia riferimento all'apposito paragrafo 7.3 per la tipologia di attività). Per le giornate indicate si intende una durata di 8 ore per la giornata piena e 4 ore per la mezza giornata, escluse le trasferte che rimangono a carico del fornitore.

5.2 Attività da svolgere

Il fornitore deve risolvere, sia presso il committente sia tramite struttura propria, le problematiche inerenti l'assistenza hardware e software sulle postazioni di lavoro (PdL) e, più in generale, sull'intera infrastruttura tecnologica di ogni singolo Ente, di proprietà di Unione o del singolo Comune, agendo direttamente sulle postazioni e sulle relative periferiche (scanner, ecc.), comprese quelle di rete (stampanti, plotter, ecc.), e sulle postazioni mobili (notebook) secondo le modalità e i criteri dettagliati nel presente capitolato. Nel rispetto degli SLA, oltre a garantire la risoluzione delle problematiche di competenza, deve anche provvedere allo smistamento delle richieste non di competenza, compreso il monitoraggio di quelle assegnate ai fornitori per gli interventi in garanzia.

6 Garanzie

6.1 Provvisoria

L'operatore economico dovrà produrre una garanzia provvisoria di € 2.980,00 pari al 2% dell'importo del servizio da affidare (con esclusione dell'eventuale periodo di proroga tecnica), intestata a Unione dei Comuni Lombarda Bassa Bresciana Occidentale da presentare sotto forma di Fideiussione bancaria o polizza assicurativa di primario istituto o polizza rilasciata da intermediari finanziari, iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva attività di rilascio garanzie, a ciò autorizzate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze oppure in una delle forme indicate dall'art. 93 del D.lgs. 50/2016.

LA GARANZIA DOVRÀ PREVEDERE ESPRESSAMENTE QUANTO SEGUE:

- l'espressa rinuncia al beneficio alla preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957.2 del codice civile;
- l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del Unione BBO;
- l'efficacia per almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

Per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese (R.T.I.) non ancora costituiti, la cauzione, pena l'esclusione, deve essere unica e cointestata a tutte le imprese del raggruppamento.

Le suddette garanzie dovranno essere conformi allo schema tipo 1.1 previsto dal Decreto 123/2004 del Ministero delle Attività Produttive.

L'IMPORTO DELLA GARANZIA PROVVISORIA PUÒ ESSERE RIDOTTO se la ditta concorrente è in possesso di una o più delle certificazioni previste dall'art. 93.7 del D.lgs. 50/2016. Per fruire delle previste riduzioni l'operatore le segnala nella dichiarazione cumulativa allegata alla lettera di invito e lo documenta, specificando la data di rilascio e la data di scadenza del certificato nonché l'ente certificatore. Si precisa che, in caso di RTI, la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese costituenti sono in possesso della certificazione di cui sopra.

Ai sensi dell'art. 93.9 del D.Lgs. 50/2016, ai non aggiudicatari la cauzione provvisoria non verrà restituita, ma sarà svincolata contestualmente alla comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva da parte del Comune di Orzivecchi e comunque entro un termine non superiore a trenta (30) giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione definitiva.

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 93.8 DEL D.LGS. 50/16, L'OFFERTA È ALTRESÌ CORREDATA, **A PENA DI ESCLUSIONE**, DELL'IMPEGNO DI UN FIDEJUSSORE, ANCHE DIVERSO DA QUELLO CHE HA RILASCIATO LA GARANZIA PROVVISORIA, A RILASCIARE LA GARANZIA FIDEJUSSORIA PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO, DI CUI ALL'ART. 103 DEL D.LGS. 50/2016, QUALORA L'OFFERENTE RISULTASSE AFFIDATARIO.

6.2 Definitiva

Ai sensi dell'art. 103 del Codice dei contratti, è richiesta una garanzia fideiussoria a titolo di garanzia definitiva, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale; se il ribasso offerto dall'aggiudicatario è superiore al 10% (dieci per cento), la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); se il ribasso offerto è superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso eccedente la predetta misura percentuale.

La garanzia definitiva è prestata mediante atto di fideiussione rilasciato da una banca o da un intermediario finanziario autorizzato o polizza fideiussoria rilasciata da un'impresa di assicurazione, in conformità alla scheda tecnica 1.2, allegata al d.m. n. 123 del 2004, in osservanza delle clausole di cui allo schema tipo 1.2 allegato al predetto decreto, integrata dalla clausola esplicita di rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, in conformità all'articolo 103 del Codice dei contratti. La garanzia è presentata in originale alla Stazione appaltante prima della formale sottoscrizione del contratto, anche limitatamente alla scheda tecnica.

Ai sensi dell'art. 133 del codice dei contratti, la garanzia copre il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

7 Organizzazione del servizio

7.1 Software di trouble ticketing

Il fornitore deve fornire, senza ulteriori costi aggiuntivi, un efficiente prodotto software di trouble ticketing, per una più efficiente gestione del servizio e per consentire una corretta valutazione del rispetto degli SLA di cui al successivo punto 14. Dovrà essere messo a disposizione un indirizzo e-mail dedicato per ogni Ente (Unione e 6 Comuni) per le comunicazioni con il reparto tecnico. Dovranno inoltre essere importati gli interventi realizzati e inseriti nella piattaforma attuale per consentire continuità alle attività in essere e fornire la base di dati per le analisi su tempi e costi di gestione del servizio negli anni passati. Il costo delle attività di riversamento dati, anche nei confronti dell'attuale fornitore, è a carico della ditta appaltatrice.

7.2 Obiettivi

Al fornitore viene richiesto di erogare un servizio che comporta la responsabilità di accogliere la chiamata, di determinare la causa del problema, di fornire la soluzione ove di competenza (le problematiche possono comprendere anche i casi di scarsa competenza dell'utente), attivando le strutture di supporto remoto/on site proprie del fornitore, oppure smistarla a fornitori terzi.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, il servizio deve:

- provvedere all'accoglimento (tramite telefono, e-mail o software di trouble ticketing) di tutte le richieste di assistenza aperte dagli utenti;
- qualificare la problematica espressa tramite l'esecuzione di una breve analisi, allo scopo di definire correttamente la tipologia della richiesta, il richiedente e la struttura competente per

- la risoluzione della problematica, oltre che valutare la gravità del problema allo scopo di assegnarvi una priorità;
- aggiornare la base dati del software di trouble ticketing (per quanto attiene la tipologia e l'iter delle richieste);
 - assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza, anche attraverso la rendicontazione al richiedente sullo stato dell'intervento;
 - smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non di competenza;
 - consentire la corretta operatività degli apparati oggetto dell'incarico sia per quanto riguarda l'uso delle apparecchiature hardware, sia del software di sistema e gestionale, sia dei tools di produttività individuale e degli applicativi installati, attraverso:
 - o manutenzione (hardware e software) preventiva, adattiva, correttiva e upgrade periferiche. Comprende la riparazione dei guasti allo scopo di ripristinare le condizioni di efficiente funzionamento hardware delle apparecchiature mediante intervento on-site;
 - o tutte le attività inerenti la sostituzione e/o movimentazione di postazioni di lavoro, comprendenti consegna, installazione e configurazione delle attrezzature (PC, periferiche, ecc.) quando richieste dall'Ente;
 - o gestione dei dati degli utenti in caso di sostituzione delle postazioni di lavoro (dovrà essere previsto il backup e il restore dei dati utente, della configurazione degli account di posta elettronica, delle impostazioni del profilo utente, ecc.);
 - o configurazione dei computer nel dominio e collegamento alla rete;
 - garantire, nel corso di qualunque intervento, la massima riservatezza delle informazioni contenute sui vari supporti (ad es. in caso di sostituzione postazioni di lavoro eliminare in modo definitivo i dati dalla vecchia postazione, non copiare dati sui dischi di rete accessibili a utenti non autorizzati, ecc.);
 - garantire, nel corso di qualunque intervento, il rispetto della normativa inerente l'uso del software e il diritto d'autore, segnalando al servizio Sistemi Informativi eventuali abusi e/o illeciti;
 - monitorare e verificare la corretta gestione delle licenze software (ad es. verificare che l'utente sia in possesso della licenza prima di installare il software, non installare software non originali e/o non correttamente licenziati, ecc.). Le installazioni degli applicativi dovranno essere eseguite secondo le direttive comunicate dal Responsabile designato di Unione/del Comune quanto al numero delle licenze e delle postazioni autorizzabili;
 - consegnare e/o installare le periferiche di rete;
 - attivare alert urgenti telefonici ai sistemisti in caso di emergenze e blocchi completi degli uffici/server;
 - chiudere il problema con conseguente aggiornamento del software di trouble ticketing;
 - fornire il necessario supporto per lo studio di soluzioni atte all'ottimizzazione della struttura informatica;
 - intervenire per l'implementazione e per il mantenimento delle misure minime di sicurezza informatica (D. Lgs. 196/2003 e GDPR 679/2016);
 - garantire la fornitura di PC in sostituzione temporanea per il periodo necessario alla riparazione, salvo disponibilità presso i magazzini della ditta appaltatrice;
 - fornire il necessario supporto per lo studio di soluzioni atte all'implementazione di nuove soluzioni tecnologiche anche quando queste coinvolgano aspetti di carattere giuridico e archivistico;
 - fornire il necessario supporto per interventi di recupero di dati da supporti danneggiati a seguito di guasti hardware o software, tranne nei casi in cui si renda necessario l'intervento di soggetti esterni specializzati,
 - fornire il necessario supporto per la discussione, analisi e studio di fattibilità relativo a nuove funzionalità ed implementazioni richieste;

- fornire assistenza diretta e il necessario supporto alla gestione della piattaforma esistente per il tracciamento e raccolta dei Log amministratori. I costi di gestione nei confronti del fornitore sono a carico della ditta appaltatrice.

7.3 Supporto giuridico archivistico

E' richiesto anche il servizio di affiancamento in ambito tecnologico-informatico, giuridico-amministrativo e archivistico in grado di supportare gli Enti in ambito di:

- Digitalizzazione della PA;
- Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs 82/2005);
- Gestione dei flussi documentali e work flow management;
- Firme elettroniche e loro valore giuridico;
- Posta Elettronica Certificata (PEC) e posta elettronica;
- Diritto dell'informatica e documento digitale;
- Processi e sistemi di conservazione del documento informatico;
- Sicurezza informatica;
- Continuità operativa e Disaster Recovery;
- Fatturazione elettronica;
- Archivistica generale;
- Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e GDPR 679/2016);
- Rapporto fra diritto di accesso agli atti e tutela dei dati personali;
- Rapporto fra diffusione dei dati personali online e tutela dei dati personali;
- Anticorruzione (L. 190/2012);
- Trasparenza e integrità dell'azione amministrativa (D.Lgs 33/2013).

7.4 Fornitura soluzione applicativa SaaS MUA

E' richiesto anche la fornitura, per tutta la durata dell'appalto, dell'applicativo SaaS MUA (Motore Unico Amministrativo) nella sua versione FULL, con i seguenti moduli attivi: Anticorruzione, Gestione Documentale, Privacy/Data Protection/GDPR, Piano per la Sicurezza Informatica, Piani di Informatizzazione, Continuità Operativa/Disaster Recovery, Cybersecurity/NIS. La fornitura dovrà comprendere anche l'aggiornamento sulla base dell'evoluzione normativa, dottrinale e giurisprudenziale, l'assistenza e la manutenzione della piattaforma. E' possibile fornire una piattaforma equivalente che sia in grado di gestire in modo coordinato ed organizzato tutte le procedure svolte all'interno degli Enti ed afferenti al percorso di digitalizzazione mediante un'unica procedura software, "MOTORE", che realizza automaticamente tutti i collegamenti necessari dal punto di vista logico, giuridico, archivistico ed organizzativo coordinando tra loro le diverse basi dati in relazione alle materie trattate ed afferenti ai moduli attualmente attivi. La migrazione di tutti i dati presenti in MUA ad alta piattaforma, incluse tutte le personalizzazioni presenti anche rispetto ai modelli di documenti, sono interamente a carico dell'aggiudicataria. In caso di fornitura di nuova soluzione applicativa dovrà essere erogata tutta la necessaria formazione, senza limitazioni, a tutto il personale degli Enti per l'utilizzo delle nuove procedure.

8 Modalità di esecuzione degli interventi

Il fornitore, all'interno della finestra temporale di servizio, dovrà gestire tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti di Unione e dei Comuni, provvedendo alla loro esatta qualificazione e risoluzione ovvero allo smistamento alla struttura competente.

8.1 Gestione del servizio

Il fornitore dovrà fornire un servizio di assistenza e manutenzione sulle postazioni che dovrà essere svolto su due livelli:

- 1° livello – assistenza con collegamento da remoto sulla postazione dell'utente e/o sulle postazioni server e/o sugli apparati (es. firewall, switch, ecc...)
- 2° livello – assistenza on site, presso l'utente che apre la richiesta di assistenza.

Compito dell'help desk di 1° livello è la raccolta di tutte le richieste, la gestione della problematica tramite contatto telefonico, mail e/o accesso da remoto sulla postazione utente e la chiusura delle richieste di competenza ovvero lo smistamento ad altre strutture. L'help desk di 1° livello dovrà quindi procedere nei seguenti modi:

- qualificare la problematica espressa tramite l'esecuzione di una breve analisi, allo scopo di definire correttamente la tipologia della richiesta, il richiedente e la struttura competente per la risoluzione della problematica, oltre che valutare la gravità del problema allo scopo di assegnarvi una priorità (di norma sono da considerarsi urgenti le problematiche che causano l'indisponibilità della postazione degli utenti o di applicazioni e/o basi dati critiche. Nel caso in cui l'operatore ritenga non sussistano le condizioni per l'urgenza, a fronte di insistenze da parte dell'utente interessato, dovrà segnalarlo al Responsabile designato del singolo ente che valuterà il caso e confermerà o meno la non urgenza);
- risolvere i problemi più ricorrenti e, ove possibile, dare supporto telefonico nei casi in cui la soluzione del problema non richieda l'intervento on site;
- contattare telefonicamente l'utente per richiedere l'autorizzazione ad attivare un collegamento con controllo remoto della postazione;
- se il problema non può essere risolto da remoto, programmare l'intervento on site nel rispetto degli SLA;
- gestione degli apparati di rete (firewall, router, switch); le attività di gestione degli apparati nei confronti delle attuali ditte fornitrici sono a carico della Ditta appaltatrice;
- abilitazione di nuovi indirizzi e-mail;
- manutenzione hardware di tutti i server;
- rigettare la richiesta perché non inerente le attrezzature informatiche (ad es. guasto apparato fax o richiesta fornitura toner).

8.2 Modalità operative

Quando l'operatore contatta telefonicamente l'utente, è indispensabile che si presenti con il proprio nome e il nome dell'azienda appaltatrice e chieda esplicita autorizzazione all'utente per potersi collegare da remoto sulla postazione di lavoro. La durata dell'intervento da remoto parte dal momento in cui l'operatore inizia ad operare sulla postazione e termina nel momento in cui il problema viene risolto o viene valutata la necessità di un intervento on site. L'operatore, comunque, al termine dell'attività deve chiudere immediatamente la richiesta nel software di trouble ticketing e trasmettere il rapporto di intervento al Responsabile designato da Unione o dal Comune.

Per la gestione del servizio di help desk, la ditta dovrà predisporre, presso la propria sede, almeno due o più postazioni per effettuare gli interventi tramite il controllo remoto delle postazioni utente.

Le attività svolte dall'help desk di 2° livello dovranno essere garantite on-site presso gli utenti dislocati negli uffici di Unione e del Comune richiedente.

Qualora l'entità del guasto non consenta la riparazione entro il periodo definito negli SLA, il termine di consegna delle attrezzature rimesse in perfetta efficienza sarà stabilito previo accordo con il Responsabile designato. Tale termine non potrà superare i dieci giorni lavorativi, fatta eccezione nel caso in cui i materiali sostitutivi non fossero disponibili o accordo con il Responsabile designato.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria la reinstallazione di componenti software standard delle postazioni di lavoro o dell'intera installazione software standard, questa deve ritenersi inclusa nel servizio, tranne nei casi di software specifici per i quali sia richiesto l'intervento di soggetti terzi. In quest'ultimo caso dovrà comunque essere garantito il supporto.

8.3 Conclusione dell'intervento

Al termine di ogni intervento on site il tecnico dovrà far firmare al Responsabile designato di Unione o del Comune copia del rapporto di intervento che riporta l'indicazione dettagliata delle azioni effettuate, degli eventuali software installati, il riferimento al numero di chiamata, la data e ora di chiusura e il nominativo leggibile del tecnico intervenuto. Le informazioni contenute nel rapporto di intervento dovranno poi essere inserite nel software di trouble ticketing da parte del tecnico della ditta.

Tutti i lavori dovranno essere eseguiti secondo le prescrizioni di Unione o del Comune, in modo che il servizio fornito risponda esattamente a tutte le condizioni stabilite dal presente documento. Il fornitore è tenuto a rimuovere e a rifare, con spese a proprio carico, quanto non eseguito secondo le norme e non accettato da Unione/Comune a suo insindacabile giudizio.

Il fornitore del servizio è comunque obbligato a porre in essere, con tempestività, ogni adempimento prescritto da Unione o dal singolo Comune, conseguentemente alla rilevazione di difetti o imperfezioni o difformità del servizio.

9 Finestra temporale di erogazione del servizio

L'orario di copertura del servizio di assistenza sia da remoto che on site è il seguente: dal lunedì al venerdì, esclusi festivi: 8.30/13.00 – 14.00/18.00.

10 Apertura delle richieste di assistenza (ticket)

L'accesso al servizio viene garantito a tutti gli utenti tramite:

- Richiesta telefonica o invio di una e-mail all'help desk (indirizzo dedicato che dovrà essere comunicato entro e non oltre 3 giorni dall'assegnazione). In tal caso l'operatore di help desk deve inserire la richiesta nell'applicazione di trouble ticketing per conto dell'utente finale e rispondere alla e-mail ricevuta comunicando il numero di ticket. Se la richiesta non è di propria competenza provvede, contestualmente, a smistarla alla struttura corretta;
- accesso via web all'applicazione trouble ticketing fornita dal fornitore;

L'accesso e l'utilizzo del software di trouble ticketing deve essere consentito anche al personale Responsabile designato da Unione o dal singolo Comune.

11 Chiusura delle richieste di assistenza (ticket)

La chiusura di tutte le richieste di assistenza è a cura del fornitore stesso e deve avvenire nel software di trouble ticketing. La misurazione dell'efficienza della prestazione si baserà sui dati presenti nel software di trouble ticketing in uso anche in raffronto ai dati degli anni precedenti.

12 Responsabile tecnico

Unione e ogni Comune provvederanno a nominare/incaricare un Responsabile quale Responsabile Tecnico che avrà il compito, in collaborazione con il Supervisore dell'impresa, di far fronte a tutte le

problematiche di vigilanza e verifica della piena e corretta esecuzione dell'incarico per tutti i servizi e le attività in esso previste, compresa la verifica del rispetto dei livelli di servizio stabiliti.

13 Supervisore dell'impresa

Il Supervisore dell'impresa assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile designato di Unione o del singolo Comune garantendo una reperibilità telefonica nell'arco della finestra temporale di erogazione del servizio.

14 SLA (Service Level Agreement)

I livelli di servizio minimi richiesti sono i seguenti:

- Tempi di presa in carico per richieste urgenti: 4 ore lavorative dalla richiesta;
- Tempi di presa in carico per richieste non urgenti: 8 ore lavorative dalla richiesta;
- Tempi di risoluzione delle problematiche urgenti: entro 5 ore lavorative dalla presa in carico;
- Tempi di risoluzione delle problematiche non urgenti: entro 12 ore lavorative dalla presa in carico;

15 Esclusioni

Restano esclusi dall'incarico:

- fornitura di materiale di consumo in genere (ad es. toner, CD/DVD vergini, ecc.);
- gestione dell'infrastruttura fisica di rete (cablaggio, ecc.);
- gestione degli interni telefonici e delle linee di telefonia fissa;
- gestione fisica dei rilevatori di presenza;
- gestione degli apparati fax;
- gestione delle fotocopiatrici (se non collegate alla rete e quindi non utilizzate come periferiche di stampa o di scansione);
- interventi di sostituzione toner.

16 Servizio Disaster Recovery

Affinché gli Enti possano rispondere in maniera efficiente ad una situazione di emergenza, è necessario che i propri sistemi informativi siano replicati in una struttura remota rispetto agli Enti.

Il servizio oggetto del presente bando deve comprendere la realizzazione e gestione di un sistema di disaster recovery in base allo stato di ogni singolo Ente, basato su backup remoto dei dati o, in alternativa, su backup di sistemi virtuali VMWARE e su piattaforma Veeam (per i comuni di Orzinuovi, Longhena, Lograto e per l'Unione) e garantendo il supporto e compatibilità strutturale per l'infrastruttura iperconvergente all-in-one con Disaster Recovery integrato Syneto (per il Comune di Orzinuovi) lato data center.

Tutte le attività previste dovranno essere realizzate in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale (Dlgs 235/2010) nonché a quanto previsto dalla normativa vigente per le pubbliche amministrazioni in materia di:

- Disaster Recovery;
- Privacy e trattamento dei dati (v. Dlgs 196/2003 e s.m.i, GDPR 679/2016, nonché le disposizioni e le direttive del Garante per la Privacy);
- Sicurezza informatica.

Dovrà essere prevista la copia dei dati in modalità asincrona secondo le modalità e necessità del singolo Ente.

16.1 Caratteristiche spazio

Il fabbisogno iniziale di spazio da prevedere presso il sito remoto è stimato in complessivi 8 TB.

16.2 Caratteristiche software

Il software proposto per la gestione del backup remoto dei dati dovrà:

- a) funzionare sia in ambiente fisico, che in ambiente virtuale (è comunque possibile proporre due soluzioni software diverse, purché il software per la gestione del DR in ambiente virtuale VMware, sia Veeam, della medesima versione acquistata e attualmente in utilizzo presso gli enti) e garantire il supporto e la compatibilità strutturale per l'infrastruttura iperconvergente all-in-one con Disaster Recovery integrato Syneto (per il Comune di Orzinuovi) lato data center;
- b) consentire la gestione selettiva di directory e singoli file;
- c) prevedere l'adeguata protezione dei dati durante il trasferimento tra gli enti e il data center e nella successiva fase di conservazione dei dati stessi;
- d) avere funzionalità di deduplica e compressione almeno in fase di trasferimento;
- e) consentire la gestione di schedulazioni multiple delle operazioni di trasferimento;
- f) prevedere l'invio di reportistica sull'esito delle attività schedulate;
- g) consentire l'accesso all'area di storage remota tramite credenziali e indirizzi IP statici predefiniti sia per l'upload che per il download dei dati per ogni singolo ente;
- h) avere funzionalità di gestione delle copie multiple dello stesso file (data retention).

16.3 Caratteristiche sito di DR

- a) Il sistema DR dovrà essere implementato utilizzando uno (o più) siti remoti di replica dei dati (data center).
- b) I data center dovranno trovarsi fuori dalla provincia di Brescia, ma comunque in Europa.
- c) I dati presenti nel sito di DR dovranno a loro volta essere replicati in remoto presso una seconda struttura posta a non meno di 30 Km di distanza dal sito principale.
- d) Qualora la Ditta per tutelarsi ulteriormente preveda di effettuare il backup dei dati anche su supporto removibile, tali supporti dovranno essere crittografati e conservati in cassaforte;
- e) Il sistema dovrà essere sviluppato secondo i principi di modularità e scalabilità, affinché sia possibile espandere / implementare nuove funzionalità.
- f) E' compito della Ditta garantire che la banda presso il data center sia sufficientemente ampia per la gestione efficiente del servizio DR.
- g) La Ditta dovrà garantire le opportune misure di protezione fisica per proteggere i dati contenuti negli apparati storage dedicati alla soluzione di DR da accessi non autorizzati.
- h) La ditta dovrà garantire la possibilità di accendere direttamente le macchine sul sito remoto in caso di disastro conclamato. Dovrà essere garantita la funzionalità, l'accesso e l'utilizzo dell'infrastruttura remota mediante apposite VPN;
- i) La Ditta dovrà garantire la piena efficienza ed operatività del sistema DR (e di ogni suo componente) per una durata pari a quella del servizio mediante:
 - monitoraggio costante della corretta operatività e/o funzionalità di ogni componente del sito di DR,
 - risoluzione di qualsiasi problematica di tipo hw e/o sw che comprometta le performance, la sicurezza, l'affidabilità, l'operatività o le funzionalità del sito di DR,
 - applicazione di aggiornamenti (patch/fix, inclusi upgrade, gratuiti o a pagamento, a versioni successive dei prodotti) anche a livello di firmware di tutti i componenti hw e/o sw del sistema di DR (server, dispositivi di rete, sistemi antivirus, ecc) presenti nel data center.

Al termine del periodo di assistenza e manutenzione la Ditta dovrà effettuare i backup di tutti i dati di proprietà degli Enti conservati in data center utilizzando un supporto di memorizzazione esterno e un formato dati utilizzabili dai sistemi degli Enti; la Ditta dovrà successivamente verificare la correttezza e la leggibilità delle copie di backup effettuate e consegnarle presso le sedi degli Enti, i quali dopo aver effettuato tutte le verifiche tecniche interne necessarie, comunicheranno formalmente alla Ditta l'autorizzazione per la cancellazione definitiva di tutti i dati dai sistemi del data center in ottemperanza a quanto disposto dal D.lgs. 196/2003 e smi.

Nel caso in cui uno o più Enti avessero la necessità di interrompere il servizio di Disaster recovery, la quota parte relativa al servizio (che verrà valutata in funzione dello spazio complessivo occupato) sarà convertita in giornate aggiuntive di supporto per l'Ente.

16.4 SLA (Service Level Agreement) per Servizio di Disaster Recovery

I livelli di servizio minimi richiesti sono i seguenti:

- Tempi di presa in carico per guasti bloccanti: 4 ore lavorative dalla richiesta;
- Tempi di presa in carico per altre richieste: 8 ore lavorative dalla richiesta;
- Tempi di risoluzione per guasti bloccanti: entro 8 ore lavorative dalla presa in carico;
- Tempi di risoluzione per altre richieste: entro 12 ore lavorative dalla presa in carico;

Per "guasti bloccanti" si intendono quei guasti che comportano l'interruzione del servizio.

17 Servizio di Posta Elettronica

La Ditta dovrà provvedere alla gestione e manutenzione dell'attuale sistema di gestione della posta elettronica ordinaria attualmente utilizzata da Unione, Comune di Orzinuovi e Comune di Orzivecchi. Entro un anno solare dall'avvio del servizio dovranno essere migrati i restanti Comuni salvo differenti esigenze. La Ditta dovrà farsi carico degli attuali costi di licenze del sistema e provvedere alla corretta assistenza tecnica, manutenzione e a tutti gli aggiornamenti.

18 Penali

In caso di mancato rispetto dei Service Level Agreement relativi al servizio di assistenza tecnica potranno essere applicate le seguenti penalità:

| Livelli di servizio | Misure da rilevare | Valore di soglia (da calcolare sulle richieste Complessivamente gestite) | Penale (% del valore contrattuale del servizio nel trimestre) |
|---|--|--|---|
| Tempestività di intervento | | | |
| Tempo medio di intervento per problematiche urgenti | Tempo intercorrente tra l'apertura della chiamata e la presa in carico | Entro 4 ore lavorative nel 90 % dei casi | 1 % |
| Tempo medio di intervento per problematiche non urgenti | Tempo intercorrente tra l'apertura della chiamata e la presa in carico | Entro 8 ore lavorative nel 90 % dei casi | 0,5 % |

| Tempestività di risoluzione dei problemi | | | |
|--|--|---|-------|
| Tempo medio di soluzione delle problematiche urgenti | Tempo intercorrente tra la presa in carico e la sua chiusura | Entro 5 ore lavorative nel 80 % dei casi | 1 % |
| Tempo medio di soluzione delle problematiche non urgenti | Tempo intercorrente tra la presa in carico e la sua chiusura | Entro 12 ore lavorative nel 80 % dei casi | 0,5 % |

19 Obblighi del fornitore a fine contratto

All'atto della cessazione del contratto il fornitore dovrà:

- consegnare le informazioni e i flussi aggiornati necessari alla prosecuzione del servizio da parte di altro fornitore (ad esempio: il software di trouble ticketing e tutti i dati contenuti);
- fornire copia di tutti i dischi master, se gestiti (il fornitore, al fine di velocizzare la predisposizione delle nuove postazioni, potrebbe predisporre eventuali dischi master. Il costo delle licenze d'uso dei software necessari è a completo carico del fornitore);
- garantire la chiusura di tutte le richieste già aperte;
- consegnare ogni ulteriore informazione che sia necessaria per consentire a Unione o al singolo Comune l'accesso alle attrezzature e la loro gestione;
- lasciare tutte le postazioni in stato di funzionamento.

20 Riservatezza

Tutte le informazioni elaborate e prodotte dal fornitore sono di proprietà di Unione o del singolo Comune, che è titolare anche di tutti i dati personali che verranno acquisiti nell'esecuzione del contratto e per i quali vige a carico del fornitore il divieto assoluto di divulgazione: il fornitore è tenuto infatti a non diffondere a terzi nessuna informazione di qualsiasi tipo su dati, organizzazione, procedure o quant'altro di proprietà di Unione o del singolo Comune, del quale venisse a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività.

20.1 Figure previste dal D. Lgs. 196/2003

Il trattamento di dati personali di cui è titolare Unione o il singolo Comune è svolto dal fornitore sotto l'autorità del Responsabile del trattamento dei dati (e, dalla scadenza del 24 maggio 2018, del Data Protection Officer, in ottemperanza al GDPR 679/2016). Il fornitore, con sottoscrizione di apposito documento, assume la qualifica di Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/03. Salvo il caso in cui provveda direttamente ed in modo esclusivo al trattamento, il fornitore deve provvedere alla designazione degli incaricati del trattamento dei dati personali effettuato per conto di Unione e del singolo Comune: la designazione deve essere effettuata per iscritto secondo le modalità previste dalla normativa Privacy (designazione nominale o per preposizione), comunicando i nominativi degli stessi prima dell'avvio delle attività appaltate. La medesima comunicazione deve essere effettuata in caso di nuove designazioni in corso d'opera ovvero in caso di sostituzione di incaricati.

20.2 Protezione dei dati personali

I dati personali conosciuti in occasione dell'esecuzione del contratto potranno essere trattati dal fornitore solo previa verifica della stretta necessità e pertinenza del trattamento, sentito ove occorra

il Responsabile designato da Unione o dal singolo Comune. Se ciò si rendesse necessario, il fornitore si impegna a utilizzare le informazioni solo per le necessità inerenti lo svolgimento del servizio e a cancellare i dati alla scadenza del contratto o su richiesta di Unione o del singolo Comune.

Il fornitore si impegna al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché delle istruzioni impartite da Unione o dal Comune, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali.

20.3 Amministratori di sistema

L'oggetto del contratto prevede inoltre lo svolgimento del servizio di Amministratore di Sistema dunque il Titolare è tenuto a conservare specificamente gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali): il fornitore dovrà quindi provvedere a indicare tali nominativi prima dell'avvio delle attività appaltate.

21 Modalità di pagamento

I pagamenti avverranno in modalità bimestrale a decorrere dal 01.09.2022.

Il pagamento avverrà tramite bonifico bancario entro 30 giorni dal ricevimento della fattura riscontrata regolare.

Per la revisione dei prezzi di cui al presente appalto si fa riferimento all'art. 106 del D.Lgs. 56/2016 e s.m.i..

22 Tracciabilità dei flussi finanziari

1. A norma dell'art. 3, commi. 1 e 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii. "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", l'aggiudicataria assume gli obblighi di tracciabilità finanziaria.

In particolare, per tutti i movimenti finanziari relativi all'affidamento l'aggiudicataria deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società "Poste italiane s.p.a." e dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. Tali movimenti finanziari devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

2. Ai sensi dell'art. 3, c. 5, della citata L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii. è fatto obbligo indicare negli strumenti di pagamento (comprese le fatture emesse dall'aggiudicataria) il Codice Identificativo di Gara (CIG), attribuito dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture richiesto dalla stazione Appaltante.

Secondo il disposto dell'art. 3, c. 7, della menzionata L. 13.08.2010 n. 136 ss.mm.ii., l'aggiudicataria deve comunicare alla stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati sopra accennati 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, nonché, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'aggiudicataria deve provvedere inoltre a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. In caso di inottemperanza alle norme in tema di obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al richiamato art. 3 della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii. si applicano le sanzioni comminate secondo il disposto dell'art. 6 della medesima L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii.

3. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata, gli strumenti di pagamento devono riportare il seguente codice CIG: 92938729CA

23 Esonero di responsabilità e trasferimento dei rischi

La Ditta aggiudicataria risponde di tutti i danni causati, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione del rapporto contrattuale:

- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà della Ditta stessa;
- a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà degli Enti;
- a terzi e/o cose di loro proprietà.

Durante l'esecuzione del contratto l'aggiudicataria è responsabile per danni derivanti a terzi dall'operato del proprio personale e di quello di terzi di cui eventualmente si avvalga nell'esecuzione delle attività in oggetto, pertanto dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, con l'obbligo di controllo, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e prevenzione infortuni in tutte le operazioni connesse con il contratto.

E' fatto obbligo all'aggiudicataria di mantenere gli Enti sollevato e indenne contro azioni legali derivanti da richieste risarcitorie avanzate, nei confronti degli Enti stessi, da terzi danneggiati.

L'aggiudicataria sarà comunque tenuta a risarcire gli Enti dal danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente foglio patti e condizioni, ogni qual volta venga accertato che tale danno si sia verificato in violazione alle direttive impartite dagli Enti.

L'aggiudicatario dovrà essere in possesso di polizza assicurativa, a garanzia della responsabilità professionale della società verso terzi, nonché dei suoi dipendenti e/o collaboratori anche occasionali, per un massimale non inferiore ad € 1.000.000,00.

24 Risoluzione del contratto

La Stazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto in qualunque momento qualora particolari

situazioni lo impongano, dopo tre segnalazioni comunicate per iscritto, rimaste inevasse, nei seguenti casi:

- Di accertata negligenza;
- Di inadeguatezza di mezzi o disorganizzazione da parte del fornitore;
- Di esecuzione di opere non a regola d'arte;
- Di mancata esecuzione con la necessaria puntualità e cura della manutenzione, delle riparazioni e delle sostituzioni occorrenti;
- In caso di ingiustificati disservizi e/o scostamenti superiori al 50% rispetto al relativo SLA dichiarato in Offerta Tecnica (vedi Art. 13).

In questi casi la Stazione appaltante si riserva il diritto di affidare, alla scadenza del termine previsto nella segnalazione, il servizio ad altro appaltatore.

L'Unione BBO (Stazione appaltante) darà a quest'ultimo comunicazione mediante Raccomandata a/r nella quale quantificherà altresì, per singole voci, la parte di Servizio già eseguita, e specificherà inoltre le date di inizio del Servizio da parte del nuovo affidatario.

La Stazione appaltante avrà il diritto di risolvere il contratto anche nel caso che il Fornitore si rendesse colpevole di atti di grave negligenza, frode, reati informatici o di altra natura, ed inoltre se fosse dichiarato in stato fallimentare o di insolvenza o avesse richiesto un concordato giudiziale od extra giudiziale.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti verranno addebitati al Fornitore, il quale risponderà inoltre di ogni altro danno che potesse derivare alla stazione appaltante dalla stipulazione o dalla esecuzione diretta del Servizio, e perderà ogni diritto a pretendere un indennizzo per spese sostenute o per mancato guadagno.

25 Diritto di recesso

Resta salva la facoltà di Unione BBO, ove ricorrano obiettive e comprovate circostanze di interesse pubblico, di recedere in qualsiasi momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione delle prestazioni, salvo il pagamento a favore dell'impresa appaltatrice:

- delle spese dalla stessa sostenute,
- delle prestazioni eventualmente eseguite, e ritenute regolari, sino al momento dell'effettivo recesso,
- di una somma, che l'impresa appaltatrice ritiene interamente soddisfacente a titolo di mancato guadagno e di integrale risarcimento di eventuali danni comunque configurabili, pari al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite calcolato, in analogia a quanto previsto dall'art.134 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Il recesso deve essere comunicato all'impresa appaltatrice mediante lettera Raccomandata a/r ed ha effetto decorsi 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla sua notificazione. Dopo tale termine l'impresa appaltatrice dovrà astenersi dal compiere qualsiasi ulteriore prestazione. I servizi potranno essere portati a termine in economia oppure affidati ad altra azienda, senza che per questo l'impresa appaltatrice possa avanzare diritti di sorta.

Resta esclusa la facoltà dell'impresa appaltatrice di richiedere il recesso del contratto prima della sua scadenza, se non nei casi previsti dal vigente Codice Civile e dall'art. 302, comma 5, D.P.R. 207/2010 e s.m.i..

26 Stipula e spese di contratto

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, ivi compresa la registrazione, i bolli, i diritti di segreteria, le copie ed ogni onere di qualsiasi natura compresi quelli di natura fiscale, sono posti completamente a carico dell'aggiudicatario.

27 Foro competente

Per qualsiasi controversia dovesse sorgere tra le parti in merito al contratto competente è il Foro di Brescia.

28 Codice di comportamento

La Ditta aggiudicataria deve rispettare gli obblighi di condotta previsti nel Codice di comportamento dell'Unione BBO e dei Comuni associati, pubblicati sui rispettivi siti, che saranno illustrati al momento della firma del Contratto e inviati via Pec insieme alla copia del Contratto stipulato.

Gli obblighi ivi previsti devono intendersi estesi, per quanto compatibili, a tutti i collaboratori, a qualsiasi titolo, di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Ente, a pena di risoluzione del rapporto contrattuale in caso di violazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre attestare, ai sensi dell'art. 53, co. 16 ter, del dlgs 165/01 e s.m.i., di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque attribuito incarichi a ex dipendenti dell'Ente che, nell'esercizio delle loro funzioni, hanno esercitato poteri autoritativi e negoziali nei confronti della Ditta, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione appaltante.

29 Patto d'integrità in materia di contratti pubblici

Come prescritto dall'AVCP (ora ANAC) con determinazione 4/2012 "*mediante l'accettazione delle clausole sancite nei protocolli di legalità al momento della presentazione della domanda di*

partecipazione e/o dell'offerta, infatti, l'impresa concorrente accetta, in realtà, regole che rafforzano comportamenti già doverosi per coloro che sono ammessi a partecipare alla gara e che prevedono, in caso di violazione di tali doveri, sanzioni di carattere patrimoniale, oltre alla conseguenza, comune a tutte le procedure concorsuali, della estromissione dalla gara (cfr. Cons. St., sez. VI, 8 maggio 2012, n. 2657; Cons. St., 9 settembre 2011, n. 5066)".

Gli Schemi di Patto d'integrità in materia di Contratti Pubblici allegati ai Piani triennali per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (P.T.P.C.T.) 2022 - 2024 dell'Unione BBO e dei Comuni associati sono pubblicati sui rispettivi siti web.

30 Clausola finale

Per tutto quanto non contemplato nel presente Capitolato si fa espressamente rinvio a quanto previsto in materia dalla vigente normativa nazionale e comunitaria.