



A.V.C.P.

*Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici
di lavori, servizi e forniture*

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI HELP DESK INFORMATICO A
SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE GENERALE OSSERVATORIO – SERVIZI
INFORMATICI E DELLE TELECOMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ PER LA VIGILANZA
SUI CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE**

16/10/2008



SOMMARIO

<u>1-CONTESTO E OBIETTIVI</u>	<u>4</u>
<u>2-OGGETTO DELLA PRESTAZIONE</u>	<u>4</u>
<u>3-ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>6</u>
<u>I.ATTIVITÀ ON SITE</u>	<u>6</u>
<u>II.CARATTERISTICA DEL SISTEMA DI HELP DESK</u>	<u>7</u>
<u>4-LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI PER L'ATTIVITÀ DI HELP DESK</u>	<u>8</u>
<u>5-GRUPPO DI LAVORO</u>	<u>9</u>
<u>6-VALUTAZIONE RISORSE</u>	<u>10</u>
<u>7-FORMATO PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULA DELLE RISORSE</u>	<u>10</u>
<u>8-REQUISITI DEI PARTECIPANTI ALLE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO</u>	<u>10</u>
<u>9-CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE</u>	<u>11</u>
<u>10-MODALITÀ DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO</u>	<u>11</u>
<u>11-LUOGO DI ESECUZIONE</u>	<u>11</u>
<u>12-DURATA DEL CONTRATTO</u>	<u>11</u>
<u>13-IMPORTO STIMATO A BASE D'ASTA</u>	<u>11</u>
<u>14-PAGAMENTI</u>	<u>12</u>
<u>15-MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA</u>	<u>13</u>
<u>16-RAPPORTI CONTRATTUALI</u>	<u>13</u>
<u>17-SOSPENSIONE DEI SERVIZI</u>	<u>13</u>
<u>18-OBBLIGHI DI RISERVATEZZA</u>	<u>14</u>



<u>19-EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO</u>	<u>14</u>
<u>20-DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO</u>	<u>15</u>
<u>21- RESPONSABILITÀ PER INFORTUNI E DANNI</u>	<u>16</u>
<u>22- OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO</u>	<u>17</u>
<u>23-PENALI</u>	<u>17</u>
<u>24-RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO E RECESSO</u>	<u>18</u>
<u>25 – SUBAPPALTO</u>	<u>19</u>
<u>26 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO</u>	<u>20</u>
<u>27 – FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE</u>	<u>20</u>
<u>28- QUINTO D'OBBLIGO</u>	<u>21</u>
<u>29 – DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E CERTIFICAZIONE DI REGOLARE ESECUZIONE</u>	<u>21</u>
<u>30 - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE ART. 26 DEL D.LGS. 81/2008</u>	<u>21</u>



1-Contesto e obiettivi

1. Il presente Capitolato disciplina il contratto tra l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (nel seguito, per brevità, "l'Autorità") e l'impresa, ovvero il diverso soggetto di cui all'art. 34, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., risultato aggiudicatario della procedura di gara (nel seguito, per brevità, "l'Appaltatore"), avente ad oggetto l'espletamento delle attività relative al servizio "on-site" di help desk informatico. L'appaltatore dovrà essere in grado di provvedere alle esigenze di manutenzione, gestione ed assistenza delle componenti "client" e "server" del sistema informatico dell'Autorità, installato presso le sedi dell'Autorità ubicate in Roma – via di Ripetta, 246 e via P.S. Mancini 27 - e di fornire, agli utenti dell'Autorità, supporto operativo e formazione all'uso dei prodotti software ed hardware (help desk) messi a loro disposizione.
2. Il contratto non vincola in alcun modo l'Autorità a servirsi esclusivamente dei servizi forniti dall'Appaltatore.

2-Oggetto della prestazione

Il servizio di cui al precedente punto, dovrà:

1. dare assistenza alla piattaforma client installata, presso le predette ubicazioni, rispondendo ai seguenti obiettivi:
 - a. garantire la normale funzionalità delle apparecchiature hardware client in dotazione ai dipendenti dell'Autorità: personal computer, computer portatili, telefoni VOIP, stampanti locali e di rete, scanner locali e di rete, apparati di video conferenza. In Autorità sono presenti circa 300 postazioni di lavoro di cui il 30% dotate anche di computer portatile;
 - b. garantire la normale funzionalità delle componenti software installate sui suddetti client. Le principali dotazioni software delle postazioni sono elencate al presente capitolo, punto i);
 - c. dare supporto all'attività lavorativa del personale dell'Autorità mediante assistenza ed addestramento all'uso degli strumenti ed applicazioni informatiche installate (help desk).
2. Dare assistenza e fornire supporto sistemistico presso le server farm dell'Autorità a garanzia della normale funzionalità e continuità operativa dei server e servizi.

Per rispondere agli obiettivi e ai vincoli indicati, l'Appaltatore dovrà rispondere ai seguenti servizi professionali:



- i. attività di assistenza sistemistica ambito client:
 - installazione e configurazione dei sistemi operativi "client" Microsoft Windows/XP e successivi secondo l'evoluzione degli standard che verranno pianificati dagli uffici della DG OSIT;
 - installazione e configurazione del software Microsoft Office2007 e successivi secondo l'evoluzione degli standard che verranno pianificati dagli uffici della DG;
 - configurazione di client mobili per l'attivazione dei servizi erogati in mobilità (posta elettronica, agenda ed altro; dispositivi Blackberry o Windows Mobile);
 - installazione e configurazione della suite software Adobe Acrobat;
 - installazione e configurazione del software Winzip;
 - installazione e configurazione del software OCR multimarca;
 - installazione e configurazione della suite software antivirus Symantech;
 - creazione di immagini standard per le installazioni dei client;
 - assistenza di supporto e formativa all'uso dei prodotti menzionati.

- ii. attività di assistenza tecnica hardware:
 - installazione e configurazione di personal computer in rete locale;
 - installazione e configurazione di stampanti locali;
 - installazione e configurazione di periferiche quali scanner e fax;
 - installazione e configurazione di stampanti di rete;
 - manutenzione ordinaria su hardware multimarca.

- iii. Attività di assistenza all'utenza:
 - in caso di segnalazioni dell'utenza, relativamente a malfunzionamenti HW o SW delle postazioni di lavoro, l'appaltatore dovrà intervenire tramite il personale in loco, attivato attraverso un sistema di trouble ticketing messo a disposizione dall'appaltatore medesimo. La chiusura del ticket, avrà efficacia all'accettazione del medesimo da parte dell'utente. Il sistema di trouble ticket dovrà esporre una interfaccia WEB. Il rendiconto degli interventi verrà presentato con cadenza mensile.

- iv. Attività di supporto sistemistico ambito server:
 - Gestione della server farm (installazione, manutenzione, attività sistemistica, diagnosi, troublesolving, ripristino, fuori uso);
 - Gestione degli impianti e degli apparati di rete (cablaggio, distribuzioni verticali, distribuzioni orizzontali, apparati di piano e centro stella);



- Gestione dei circuiti geografici e metropolitani (attivazioni / disattivazioni / guasti/ spostamenti ecc.);
 - Gestione Servizi di infrastruttura (dhcp, dns, radius);
 - Gestione servizio autenticazione (AD/Ldap) ;
 - Gestione servizi applicativi (mail, proxy, ecc.);
 - Gestione sistemistica delle Basi dati;
 - Gestione Servizi utenti lato server (controllo accessi, controllo presenze, protocollo, applicazioni gestionali, ecc);
 - Attività di Backup e ripristino;
 - Gestione apparati di sicurezza (Firewall, ecc.);
 - Le tecnologie di riferimento lato server sono la suite Microsoft (AD, Exchange, Sharepoint, SQL server, SMS, MOM) per i servizi interni ed open source o Adobe per i servizi esterni.
- v. Attività di consolidamento, tuning ed evolutiva
- Nell'ambito delle risorse messe a disposizione, così come disposto dal presente capitolato, sarà possibile nel corso del contratto avviare attività volte al miglioramento delle prestazioni, al consolidamento dell'infrastruttura e all'adeguamento a norme interne o di natura tecnologica. Durante tali attività i sistemisti senior potranno partecipare al tavolo di progetto.
- vi. Attività di addestramento e formazione
- Nell'ambito delle attività programmate dovranno essere previste periodiche sessioni di formazione per un consapevole e corretto utilizzo degli strumenti e tecnologie di Office Automation messe a disposizione degli utenti.

3-Articolazione del servizio

i. Attività on site

1. Il servizio dovrà essere esplicato dal personale tecnico proposto dall'Appaltatore e accettato dall'Autorità presso le sedi dell'Autorità ubicate in Roma, mediante:
 - 1.1. **N.4 (quattro)** risorse presso la sede principale di Via di Ripetta, 246 Roma: tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, in modo continuativo dalle ore 9,00 alle ore 18,00 con pausa pranzo di 1 ora dalle 13,00 alle 14,00;



1.2. **N.2 (due)** risorse presso la sede distaccata di Via P.S.Mancini, 29 Roma: tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, in modo continuativo dalle ore 9,00 alle ore 18,00 con pausa pranzo di 1 ora dalle 13,00 alle 14,00;

Nell'ambito del numero massimo di risorse previste per il servizio, l'Autorità si riserva di variare, ove lo ritenesse necessario, la distribuzione delle stesse sulle due sedi.

2. Potranno essere richieste dall'Autorità, nel corso dell'esecuzione del contratto, eventuali modifiche agli orari indicati. L'Autorità potrà richiedere altresì eventuali prestazioni al di fuori degli orari considerati che saranno riconosciute e compensate all'Appaltatore "a misura", mediante applicazione del costo orario offerto in sede di gara.
3. Eventuali assenze dovranno essere tempestivamente comunicate e giustificate all'Autorità entro e non oltre le ore 10,00 dello stesso giorno di assenza, sia telefonicamente che tramite fax.
4. Entro i suddetti termini l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione del personale assente con altro di analogo profilo professionale.
5. La mancata osservanza di quanto previsto nei precedenti commi, comporterà, da parte dell'Autorità, l'applicazione delle penali previste nel presente Capitolato.
6. L'Autorità si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore, durante l'esecuzione contrattuale, la fornitura di personale aggiuntivo allo stesso costo di quello offerto in sede di gara ed avente le medesime caratteristiche professionali di quelle richieste nel Capitolato, qualora si verificassero, durante il periodo di vigenza contrattuale, ulteriori esigenze lavorative.
La suddetta richiesta di fornitura di personale aggiuntivo non potrà superare il 20% (ventipercento) dell'importo complessivo del contratto al netto dell'IVA.
7. Ai fini della formulazione dell'offerta ed ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs 163/06 la prestazione principale dell'appalto è quella svolta dai sistemisti e dai sistemisti senior. La prestazione secondaria è quella svolta dal trainer.

ii. Caratteristica del sistema di Help desk

La ditta aggiudicataria dovrà fornire un sistema di trouble ticket, di tipo free ovvero libero da costi di licenza, per la tracciatura delle attività di help desk svolte. Tale software andrà installato presso la server farm dell'Autorità e dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:

Caratteristica	Livello richiesto
Ticket tracking (unique id)	Si
Ticket states	Si devono prevedere almeno i seguenti stati: Pending / Open / Responded / Solved
Correspondence tracking	Web based
Customizable service request forms	Si, html templates



File attachments	Si
Email piping (email based submission)	Si
Email notifications	Si
Customer database	Si
Ticket escalation	Si
Customizable layout	Si, via html templates
Database	My SQL
Prezzo	Free, libero da licenza

4-Livelli di servizio attesi per l'attività di help desk

Per quanto concerne la definizione dei livelli di servizio attesi per l'attività di help desk, si dovrà fare riferimento ai seguenti livelli di severità dei problemi:

Severità 1 – uno più postazioni/prodotti/sistemi/hw risultano bloccati o totalmente non funzionanti. La situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" dell'Autorità;

Severità 2 – uno o più postazioni/prodotti/sistemi/hw non funzionano correttamente. Il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo;

Severità 3 – un postazione/prodotto/sistema/hw non funziona secondo le specifiche previste; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario;

Severità 4 – richieste di informazioni o chiarimenti sulle funzionalità dei Prodotti/sistemi.

La priorità di intervento sarà stabilita dalla severità del problema che verrà proposta da chi richiede l'intervento. Il responsabile del servizio esaminerà la proposta e potrà accettarla o formulare una controproposta tenendo anche conto degli ulteriori interventi in corso.

a. Canale di accesso telefonico al servizio di Help desk:

nell'ambito degli orari indicati, la Società dovrà garantire l'accesso diretto all'assistenza tecnica nella persona di un consulente, che congiuntamente con l'Autorità si adopererà allo scopo di coordinare le attività di help desk e la gestione delle code di intervento. Sarà cura di detto consulente la gestione del sistema di trouble ticket che dovrà risiedere presso la Server Farm AVCP, nonché il coordinamento del complesso delle attività che verranno assegnate al fornitore.

b. Tempo di presa in carico dei problemi:

si intende il tempo intercorrente tra la segnalazione della richiesta da parte dell'utente e la notifica a quest'ultimo della risposta alla richiesta di supporto.

Severità 1 e 2: la Società dovrà prendere in carico il problema entro 20 (venti) minuti dalla richiesta da parte dell'utente.



Severità 3: la Società dovrà prendere in carico il problema entro 30 (trenta) minuti dalla richiesta da parte dell'utente.

Severità 4: la Società dovrà prendere in carico il problema entro 60 (sessanta) minuti dalla richiesta da parte dell'utente.

5-Gruppo di lavoro

Per lo svolgimento delle suddette attività di natura continuativa è prevista la disponibilità di un gruppo di lavoro così composto:

- 3 sistemisti con certificazione MCSA;
- 1 sistemista con certificazione MCDBA;
- 1 sistemista senior con certificazione MCSE;
- 1 sistemista senior con certificazione MCSE + security.

Il gruppo di lavoro dovrà essere dunque composto da 4 sistemisti, con almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel ruolo, e 2 sistemisti senior con almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel ruolo.

Costituirà titolo preferenziale il possesso di certificazioni VMWARE VCP, VMWARE VCDX Enterprise, ed eventuale certificazioni CISCO CCNA.

Per l'attività di formazione, è richiesta la disponibilità di personale con certificazione MCT, con esperienza di formazione di almeno 4 anni. Per la valutazione delle competenze del personale addetto alla formazione, è richiesta la presentazione di almeno 3 *curricula vitae*, secondo il formato esposto nei paragrafi seguenti.

Il predetto personale dovrà assicurare un impegno annuo di 15 giorni/ uomo suddiviso in 5 eventi di formazione della durata di 3 giorni, sugli aggiornamenti tecnologici per ambiente Office e sugli ambienti Server in uso presso l'Autorità.

Il personale adibito al servizio deve avere la perfetta conoscenza della lingua italiana.

L'Appaltatore, con le modalità riportate nel Disciplinare di Gara, indicherà i nominativi ed i curricula del personale tecnico messo a disposizione in forma dedicata "on site".



6-Valutazione risorse

Nell'ambito delle attività oggetto dell'appalto, il fornitore è tenuto a sottoporre all'Autorità, che si riserva di effettuare apposita valutazione, i *curricula vitae* del personale da impiegare nelle attività indicate al paragrafo 5, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto. Per l'accettazione del personale proposto, l'Autorità si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nei *curricula vitae*. Tali colloqui dovranno avvenire prima dell'avvio delle attività.

Per il personale ritenuto inadeguato, l'Autorità procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire entro e non oltre 10 giorni solari dalla richiesta.

A tal fine l'aggiudicataria dovrà garantire che il personale inviato in sostituzione abbia i medesimi requisiti professionali di quello sostituito.

7-Formato per la presentazione dei curricula delle risorse

CV n.	
Nome e Cognome	
Titolo di Studio	
Ruolo proposto	Sistemista / Sistemista Senior/ Trainer
Esperienze Lavorative (descrizione generale)	
Esperienze Lavorative degli anni rilevanti nel ruolo proposto, a partire dalla più recente (descrizione di dettaglio: cliente, progetto, ruolo, durata, ambiente tecnologico)	
Conoscenze Tecniche	
Certificazioni	

8-Requisiti dei partecipanti alle procedure di affidamento

I requisiti sono indicati nel disciplinare di gara.



9-Criteri di valutazione delle Offerte

Il servizio sarà affidato al concorrente che presenterà l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base dei criteri e dei punteggi attribuibili a ciascuno di essi precisati nel disciplinare di gara.

10-Modalità di affidamento del servizio

Le modalità di affidamento del servizio sono indicate nel disciplinare di gara.

11-Luogo di esecuzione

In relazione alle specifiche esigenze del servizio, presso le sedi dell'Autorità di Via di Ripetta, 246 e via P.S. Mancini, 25, Roma. L'Autorità fornirà alle risorse impegnate nei servizi di supporto, postazioni di lavoro dotate degli strumenti informatici necessari all'espletamento del servizio.

12-Durata del Contratto

1. La durata del contratto è fissata in **n. 3 (tre)** anni a decorrere dalla data di attivazione del servizio oggetto dell'appalto, indicata in un apposito verbale di inizio delle attività predisposto e controfirmato dalle parti.
2. La durata di cui al precedente comma 1, potrà essere prorogata, agli stessi patti, prezzi e condizioni, dall'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio per garantire la continuità del servizio stesso, fino ad un massimo di sei mesi mediante comunicazione scritta all'Appaltatore entro la scadenza del termine, nelle more dell'espletamento di una nuova gara di appalto.
3. Alla scadenza del termine di cui al comma 1, o dell'eventuale proroga, il rapporto contrattuale si estingue, senza necessità di preavviso o disdetta.

13-Importo stimato a base d'asta

L'importo stimato per l'appalto in oggetto è pari a € 1.201.354,50 (unmilione duecentounomila trecentocinquantaquattro/50), oltre I.V.A., di cui € 1.197.300,00 (unmilione centonovantasettemilatrecento/00), oltre I.V.A., per lo svolgimento delle prestazioni del servizio e € 4.054,50 (quattromilazerocinquantaquattro/50) oltre I.V.A. per il costo della sicurezza per rischi di natura interferenziale non soggetti a ribasso.



In particolare l'importo a base d'asta, è basato sulle seguenti stime di impegno, formulate sul presupposto che si faccia un impiego continuativo di tutte le 6 (sei) risorse richieste nel corso dell'anno. Ferma restando la base d'asta, le predette stime potranno subire variazioni in conseguenza della percentuale di impiego delle singole risorse:

Figura professionale	Impegno annuo (GG/uomo)	Durata (Anni)	Tariffa giornaliera (Euro)
Sistemista Senior	440	3	350,00
Sistemista	880	3	270,00
Trainer	15	3	500,00

Il consumo effettivo delle figure professionali richieste non potrà essere inferiore al 50% di quanto stimato.

14-Pagamenti

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto su base mensile, coerentemente con gli effettivi giorni uomo erogati, sulla base di rapporti mensili di attività consuntiva controfirmati dalle parti.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture che verranno emesse con cadenza mensile, con mandato di pagamento a favore dell'Appaltatore, una volta rilasciata la dichiarazione di regolare esecuzione del servizio.

La fattura, redatta secondo le norme fiscali in vigore sarà intestata all'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture – (C.F. 9716320584) – via di Ripetta n. 246 – 00186 Roma e riporterà le modalità di pagamento, comprensive del codice IBAN.

L'Appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Autorità le variazioni delle modalità di pagamento precedentemente indicate. In difetto di tale notificazione, anche se le variazioni verranno pubblicate nei modi di legge, l'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per il pagamento ordinato.

L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.



15-Modalità di presentazione dell'offerta

Le modalità di presentazione dell'offerta sono indicate nel disciplinare di gara.

16-Rapporti contrattuali

1. Salvo diverse disposizioni, l'Autorità, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti le attività tecniche del presente contratto attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto.
2. Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto, che sarà designato con la stipula del relativo contratto di appalto. Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con l'Appaltatore, il verbale di inizio delle attività, controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, controllare, in accordo con i competenti uffici dell'Autorità, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e comunque conformi a nome e consuetudini dell'Autorità.
3. L'Appaltatore dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale l'Autorità possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.
4. In tal senso, l'Appaltatore si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto (Responsabile del servizio per conto dell'Appaltatore), costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato all'Autorità per iscritto all'atto della firma del contratto. Il responsabile del servizio provvederà, per conto dell'Appaltatore, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Responsabile del servizio per conto dell'Autorità.

17-Sospensione dei Servizi

1. L'Appaltatore non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Autorità.
2. L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.
3. In tal caso l'Autorità procederà all'incameramento della cauzione definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Appaltatore per tutti gli oneri conseguenti e



derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dall'Autorità e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

18-Obblighi di riservatezza

L'Appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Società sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

L'Appaltatore si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze dell'Autorità di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall'Appaltatore se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

La società contraente sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Autorità avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Società appaltatrice sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Autorità.

Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e sue successive modificazioni e integrazioni.

19-Emissione di ordine in pendenza di stipulazione del contratto

L'Amministrazione si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo articolo.



20-Deposito cauzionale definitivo

L'Appaltatore sarà tenuto a prestare un deposito cauzionale definitivo in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme Europee della serie UNI CEI ISO 9000.

Per fruire di tale beneficio l'operatore economico affidatario dovrà allegare al deposito definitivo la relativa certificazione di qualità. Si precisa che in caso di RTI la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese siano certificate o in possesso della dichiarazione.

L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. **A tal fine, il documento stesso dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.**

Il deposito cauzionale definitivo non potrà essere costituito mediante garanzia fideiussoria rilasciata da Società di intermediazione finanziaria iscritte nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. n. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Le fideiussioni/polizze dovranno essere intestate all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Le fideiussioni e le polizze relative al deposito cauzionale definitivo dovranno essere presentate corredate **di autentica amministrativa o notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia ovvero, in alternativa, di dichiarazione rilasciata dal soggetto firmatario(con allegata copia fotostatica di un documento di identità del**



dichiarante in corso di validità) ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2006, contenente i predetti elementi (identità, poteri e qualifica).

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Autorità qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Autorità ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del settantacinque percento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico senza necessità del benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo pari al venticinque percento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

21- Responsabilità per infortuni e danni

E' obbligo del prestatore di servizi stipulare specifica polizza assicurativa R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCVT), con esclusivo riferimento al servizio in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 2.000.000,00.= (duemilioni/00) e con validità non inferiore alla durata del servizio.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il prestatore di servizi potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell' Autorità , precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri, e che il massimale per sinistro non è inferiore ad € 2.000.000,00= (duemilioni/00).

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.



22- Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

La Società si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del presente contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

La Società si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano la Società anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

Nell'ipotesi di inadempimento documentato anche ad uno solo degli obblighi di cui ai commi precedenti l'Amministrazione, si riserva di effettuare, sulle somme da versare alla Società (corrispettivo) o da restituire (cauzione) una ritenuta forfetaria di importo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale complessivo, iva esclusa. Tale ritenuta verrà restituita, senza alcun onere aggiuntivo, quando l'autorità competente avrà dichiarato che la Società si sia posta in regola.

Fermo restando quanto sopra, in caso di gravi, ovvero, ripetute violazioni dei suddetti obblighi, l'Autorità ha facoltà, altresì, di dichiarare risolto di diritto il contratto.

23-Penali

Per ogni ora lavorativa di ritardo relativamente ai livelli di servizio previsti per il ripristino di malfunzionamenti di Severità 1 e 2 di cui al precedente articolo 10, punto b) l'Autorità applicherà una penale pari a 30,00 (trenta/00) euro.

Per ogni ora di ritardo relativamente ai livelli di servizio previsti per il ripristino di malfunzionamenti di Severità 3 e 4 di cui al precedente articolo 10, punto c), l'Autorità applicherà una penale pari a 15,00 (quindici/00) euro.

Nel caso in cui uno o più componenti il gruppo di lavoro non renda la prestazione dovuta di natura continuativa nel giorno previsto, sarà applicata una penale pari ad € 300,00, per ogni professionalità mancante e per ogni giorno lavorativo non reso.



Nel caso in cui il servizio reso non corrisponda alle prestazioni richieste contrattualmente, sarà decurtato a titolo di penale un importo variabile tra l'0,2 (zerovirgoladue) per mille e il 5 (cinque) per mille dell'importo contrattuale, iva esclusa, a seconda della gravità del disservizio riscontrato. Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, IVA esclusa, l'Autorità potrà risolvere il contratto in danno della Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati all'appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto. L'appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Autorità ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, l'Autorità provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

24-Risoluzione per inadempimento e recesso

L'Autorità si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso l'Autorità avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso si conviene che l'Autorità, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con raccomandata a.r., nei seguenti casi:

- a. Qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti morali richiesti dall'art. 38 del D.Lgs.163/06;
- b. Mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Autorità;
- c. Nei casi di cui agli articoli concernenti la seguente intestazione: obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, responsabilità per infortuni e danni, obblighi di riservatezza, divieto di cessione del contratto e cessione del credito; sospensione dei servizi.



In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore si impegnerà a fornire all'Autorità tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006, l'Autorità si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

L'Autorità si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi all'Appaltatore con lettera raccomandata a.r.. In tal caso l'Autorità sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Autorità;
- delle spese sostenute dall'appaltatore;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'Autorità.

25 – Subappalto

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo contrattuale .

In caso di subappalto il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte della prestazione dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale della prestazione che intende subappaltare (vds. disciplinare di gara).

Il subappalto è disciplinato dall'art. 118 del D.Lgs 163/66.

In caso di subappalto il prestatore di servizi resta responsabile, nei confronti dell'Autorità, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel contratto.

Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82, così come modificato dall'art. 2 del D.Lgs. 29.04.1995 n. 139, convertito nella Legge 28.06.1995 n. 246.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Autorità con specifico provvedimento previa verifica del possesso in capo alla/e subappaltatrice/i dei medesimi requisiti di carattere morale indicati nel bando di gara (cause ostative di cui all'art. 38 del D.Lgs 163/66 e di cui all'art. 10 della Legge n.



575/65), nonché dei medesimi requisiti di carattere tecnico ed economico indicati nel bando di gara da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che intende/ono eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

26 – Divieto di cessione del contratto e del credito

E' vietata, da parte dell'appaltatore, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 51 del D.Lgs 163/66. E' altresì fatto divieto di cedere a terzi, in qualsiasi forma, i crediti derivanti alla stessa dal presente contratto, nonché di conferire procure all'incasso.

In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Autorità al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

27 – Fallimento dell'appaltatore o morte del titolare

Il fallimento del prestatore di servizio comporta lo scioglimento ope legis del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

Qualora il prestatore di servizio sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Amministrazione proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Qualora il prestatore di servizio sia un Raggruppamento di Imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'Autorità ha la facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria ovvero di recedere dal contratto. In caso di fallimento di un'impresa mandante o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 in caso di fallimento dell'appaltatore, l'Autorità si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima



migliore offerta fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

28- Quinto d'obbligo

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto occorresse un aumento od una diminuzione dell'entità del servizio richiesto, l'impresa fornitrice sarà obbligata ad eseguire il servizio alle condizioni previste nel contratto, fino a variazioni che rientrino entro il 20% dell'importo dell'appalto. Oltre questo limite l'impresa avrà diritto, se lo richiede, alla risoluzione del contratto senza titolo a risarcimento danni.

29 – Direzione dell'esecuzione del contratto e certificazione di regolare esecuzione

L'Autorità nominerà il soggetto preposto alla vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del presente contratto ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia.

La corrispondenza dell'appalto alle obbligazioni contrattuali è attestata dalla dichiarazione di regolare esecuzione che sarà emessa dallo stesso Direttore del contratto.

30- Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze art.26 del D.Lgs. 81/2008

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze contenente l'individuazione dei rischi specifici del luogo di lavoro e delle misure adottate per eliminare le interferenze ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, è riportato in allegato al presente Capitolato.