



AREA DELLE RISORSE E DELLO SVILUPPO DELL'AREA VASTA  
SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI

## CAPITOLATO SPECIALE

### SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DELLA PIATTAFORMA MOONE PER IL BIENNIO 2019/2020

**CIG 7677832B64**

Le condizioni sotto riportate vanno ad integrare o a derogare quelle previste nelle “Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi” (Bando per l’abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione”) e/o “Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di prodotti” (Bando per l’abilitazione di Fornitori di Beni alle Pubbliche Amministrazioni”).

#### ART. 1 CONFERIMENTO DELL’INCARICO

Il presente capitolato speciale disciplina la manutenzione e l’assistenza delle due versioni delle piattaforme MoOne in uso presso la Provincia di Brescia – Biennio 2019-2020.

La presentazione dell’offerta varrà come accettazione del Capitolato Speciale.

Ai sensi del GDPR n. 679/2016, si informa che i dati forniti dalle imprese sono trattati dalla Provincia di Brescia esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l’eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è la Provincia di Brescia.

#### ART. 2 OGGETTO E MODALITA’ DELL’INCARICO

MoOne è una piattaforma web-based, in lingua italiana, basata su una soluzione open-source (GLPI) per la gestione sia del parco informatico (asset) che delle richieste di assistenza (ticket). La soluzione GLPI è stata personalizzata integrandola con i due diversi sistemi di LDAP in uso presso la Provincia di Brescia oltre che con una base dati anagrafica degli utenti gestita su database Oracle (SO4). Diverse funzionalità sono inoltre state implementate in base alle specifiche esigenze dell’Ente. Entrambe le basi dati di MoOne sono MySql e sono installate su server interni all’infrastruttura della Provincia di Brescia.

Attualmente è utilizzata e configurata la versione:

- MoOne Versione 3 per la gestione dei ticket su due differenti entità: INF-Informatica integrata con LDAP e DB Oracle per la gestione delle anagrafiche utenti interni e GOV-Bresciagov integrata con un altro LDAP per gli utenti esterni (comuni e altri enti). Inoltre è utilizzato anche per la gestione degli asset (PC, periferiche e telefoni) oltre che per la gestione dei ticket dell’entità ALT-Altro (ticket assegnati all’Ufficio Provveditorato o al Settore Patrimonio).

Il servizio oggetto del presente contratto include sia la manutenzione del software applicativo che le attività di assistenza all’uso come di seguito specificato:

**Manutenzione Correttiva:** il servizio di manutenzione correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità dell’applicazione software e si attua attraverso la rimozione di errori che si

manifestano nel corso del contratto. La Provincia di Brescia si obbliga a informare prontamente l'affidataria degli inconvenienti che si verificano, specificandone le caratteristiche e le indicazioni del caso.

**Manutenzione Adattiva:** il servizio di manutenzione adattiva ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento del software applicativo rispetto alla normativa vigente e/o all'evoluzione tecnologica delle versioni dei sistemi operativi, dei browser e dei software di base installati sia sui server che sui client utilizzati per l'accesso all'applicativo che intervengano nel corso del contratto.

**Implementazioni applicative:** eventuali upgrade della release in uso per la gestione dei ticket di assistenza delle entità esistenti. L'affidataria garantirà il supporto necessario al personale della Provincia di Brescia per la messa in produzione e di eventuali personalizzazioni dell'ambiente.

Per quanto riguarda il caricamento di nuove release e/o patch applicative la ditta si impegna a comunicare al Settore della Innovazione il dettaglio delle nuove funzionalità che verranno rese disponibili e si impegna altresì a garantirne la perfetta e piena compatibilità con le versioni dei sistemi installati, con le personalizzazioni applicative e con le basi dati esistenti. Il caricamento sui server provinciali, da parte dei tecnici dell'affidataria, dovrà essere preventivamente concordato con il responsabile del Settore della Innovazione in modo da ridurre al minimo fermi/disservizi all'utenza.

Gli aggiornamenti normativi e applicativi, rilasciati nell'ambito del contratto, verranno inviati al Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia (Via Milano, 13 – 25126 Brescia) a cura e a spese dell'affidataria.

**Assistenza (Call center e Helpdesk):** l'affidataria, per la durata contrattuale e in modo continuativo, dovrà fornire assistenza ai tecnici del Settore della Innovazione nell'arco temporale previsto all'Art. 11 (SLA) del presente Capitolato. Le richieste di assistenza potranno riguardare sia le modalità operative di utilizzo dell'applicativo sia le verifiche di corretta operatività dei server e/o dei client in cui è utilizzato l'applicativo stesso e potranno pervenire tramite web o tramite telefono ed e-mail.

Le richieste di assistenza e manutenzione, a fronte del presente contratto, verranno inserite dai tecnici del Settore della Innovazione direttamente nella piattaforma MoOne o, nel caso di fermo del servizio, verranno indirizzate alla casella e-mail o al numero telefonico presenti nella piattaforma MEPA ovvero ai riferimenti comunicati dall'affidataria prima dell'avvio del servizio. In questi ultimi due casi sarà poi cura dell'affidataria inserire manualmente i ticket di richiesta in MoOne. L'affidataria deve pertanto garantire la costante connessione a internet per l'accesso in tempo reale alla base dati del gestionale di "gestione ticket" nel quale verranno registrate ed assegnate le richieste di intervento; l'affidataria avrà l'onere di mantenere aggiornato lo stato delle richieste assegnate. Il calcolo del rispetto dei Service Level Agreement (SLA) avverrà in modo automatico, sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket (MoOne).

Per svolgere le attività di manutenzione e assistenza ai tecnici dell'affidataria verrà resa disponibile un'utenza con profilo di amministratore. I tecnici svolgeranno l'assistenza tramite accesso remoto sia sui server sui quali sono installati gli applicativi sia sulle postazioni dell'utente finale (in questo caso solo previa esplicita autorizzazione dell'utente stesso). Il software per la gestione remota delle postazioni verrà messo a disposizione a spese e cura dell'affidataria.

Al fine dell'espletamento delle attività previste dal presente contratto e per la durata dello stesso, la Provincia di Brescia metterà a disposizione dell'affidataria:

- ✓ Accesso alla rete aziendale della Provincia tramite attivazione di una VPN, accessibile dal link <https://sslvpn.provincia.brescia.it>. L'accesso avverrà tramite username ass\_moone;
- ✓ Accesso al Dominio PROVBS - Username assegnato ass\_moone con profilo Amministratore di Dominio;
- ✓ Accesso ai server dove risiede l'applicativo con utenza di amministratore;
- ✓ Abilitazione alla navigazione internet;
- ✓ Per garantire il servizio di assistenza l'affidataria comunicherà, prima dell'avvio del contratto, la casella di posta elettronica alla quale verranno inoltrate le segnalazioni di richiesta di intervento (ticket) e assicura la costante connessione a internet per l'accesso in tempo reale alla base dati del gestionale CRM in uso presso la Provincia di Brescia (MoOne) nel quale verranno registrati e assegnati i ticket. L'accesso al software di gestione dei ticket sarà garantito da userid e password univoci. L'affidataria avrà l'onere di mantenere aggiornato lo stato delle richieste assegnate. Il calcolo del rispetto dei Service Level Agreement (SLA)

avverrà in modo automatico, sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket (MoOne).

Le password delle credenziali sopra descritte verranno rilasciate all'affidataria prima dell'avvio del contratto e saranno inviate tramite PEC alla casella indicata dall'affidataria sul portale MEPA.

Dal servizio restano esclusi solo gli interventi non specificatamente previsti nel presente Capitolato. Eventuali interventi non compresi nel contratto dovranno essere preventivamente autorizzati, in mancanza di autorizzazione scritta l'affidataria non potrà addebitare nulla alla Provincia di Brescia.

In considerazione della natura del servizio in oggetto e delle modalità di svolgimento del contratto, non sussistono rischi da interferenze ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria della Provincia, pertanto non è necessaria l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze. Resta comunque facoltà dell'affidataria richiedere, in qualunque momento, copia aggiornata del documento "Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta".

### **ART. 3 VALORE DELLA FORNITURA**

L'importo a base di gara è pari a € **5.100,00** (IVA esclusa).

**Non saranno accettate offerte pari o superiori a tale limite**, pena l'esclusione dell'offerta. L'importo deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio di base secondo il presente capitolato.

L'importo dell'onere della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, D. Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

### **ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO**

Il presente contratto si perfeziona alla data della stipula, che verrà effettuata tramite portale MEPA di Consip ed esplicherà i suoi effetti a decorre **dall'01/01/2019 al 31/12/2020**. Non è ammesso il rinnovo tacito.

### **ART. 5 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31, comma 1 D.Lgs 50/2016, è il Dott. Luciano Archetti – Funzionario del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni della Provincia di Brescia.

### **ART. 6 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

In relazione all'affidamento di cui alla presente procedura il subappalto è ammesso nei limiti di cui all'art. 105 del D. Lgs 50/2016. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

### **ART. 7 PROCEDURA DI AFFIDAMENTO**

La procedura di gara sarà espletata mediante affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. a) del D. Lgs. 50/2016. Nel caso di mutate esigenze di servizio la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all'aggiudicazione, sospendere o annullare la gara, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

### **ART. 8 PASS OE**

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, di cui all'art. 80 del codice dei contratti pubblici, ai sensi dell'articolo 2 della deliberazione attuativa dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (ora "ANAC") n. 157 del 17/2/2016, sarà effettuata attraverso il sistema *AVCPASS OE (Operatore Economico)*, rilasciato dall'Autorità, per l'accesso alla Banca dati di cui all'articolo 81 del D.Lgs. 50/2016. Pertanto, tutti i soggetti interessati a partecipare alla procedura devono obbligatoriamente registrarsi al sistema

accedendo all'apposito link sul Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS) secondo le istruzioni ivi contenute.

L'operatore economico deve allegare nell'apposito campo il documento rilasciato dal sistema telematico dell'ANAC (EX AVCP) che attesta che l'operatore economico può essere verificato tramite AVCPASS.

Il PASSOE è documento indispensabile per lo svolgimento delle procedure di gara, ma non essenziale. Pertanto, ai sensi della citata deliberazione ANAC n. 157/2016, la mancata iscrizione dell'operatore economico al sistema e la conseguente mancata presentazione del documento, o la sua mancata presentazione pur a fonte dell'iscrizione dell'operatore economico al sistema, o la sua mancata sottoscrizione, comportano l'obbligo di regolarizzazione ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016, senza applicazione della sanzione.

## **ART. 9 MODALITA' DI PRESENTAZIONE**

L'operatore economico dovrà far pervenire la seguente documentazione amministrativa ed economica attraverso il MEPA entro la data di scadenza e secondo le modalità generate dalla piattaforma stessa.

In piattaforma dovrà essere allegato:

**DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:**

- il Patto d'Integrità sottoscritto con firma digitale del titolare e legale rappresentante o persona munita di comprovati poteri di firma;
- modello A;
- modello B;
- modello C;
- il modello "Tracciabilità dei flussi finanziari"
- il documento rilasciato dal Sistema telematico dell'ANAC indicante il PassOE, sottoscritto con firma digitale del titolare e legale rappresentante o persona munita di comprovati poteri di firma.

**DOCUMENTAZIONE ECONOMICA:**

Il concorrente dovrà far pervenire la propria offerta economica mediante la compilazione degli appositi campi predisposti nel MEPA.

## **ART. 10 OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIA**

Nello svolgimento del servizio di manutenzione e assistenza l'affidataria si impegna a rispettare tutte le norme europee e nazionali attinenti le materie gestite dagli applicativi oggetto della manutenzione oltre che quelle indirizzate ai servizi di outsourcing, quelle relative alla privacy (Legge 196/2003), al diritto d'autore, all'accessibilità e usabilità degli applicativi e al Codice di Amministrazione Digitale (CAD) e alle relative linee guida per l'attuazione, le norme ISO relative alla gestione della sicurezza dell'informazione e agli standard di qualità dei software. Il servizio si dovrà svolgere inoltre nel rispetto dei regolamenti interni della Provincia di Brescia, delle prescrizioni impartite all'avvio del servizio oltre che delle presenti condizioni di contratto.

### **Caratteristiche del software**

Tutto il software applicativo oggetto del presente servizio di manutenzione e assistenza:

- è corredato della documentazione tecnica di configurazione ed amministrazione oltre che del manuale d'uso per l'utente finale e contenente la descrizione delle caratteristiche operative del software;
- la documentazione e il software fornito sono in lingua italiana;
- assicura la conformità a tutta la normativa vigente in materia;
- garantisce il rispetto dei requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici");
- garantisce l'aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict e superiori; XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms);
- garantisce la compatibilità con i browser: Internet Explorer 7.x e superiori, Firefox 2.0 e superiori; Opera 6.0/7.0 e superiori; Google Chrome 3.0 e superiori;
- prevede l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS.

In caso di non conformità l'affidataria si impegna, senza alcun onere per la Provincia di Brescia, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra entro il termine massimo di 30 giorni dal rilevamento e contestazione scritta da parte della Provincia di Brescia delle cause di non conformità.

## **Credenziali di accesso**

Con particolare riferimento alle credenziali rilasciate per l'attività di manutenzione e assistenza e riguardanti l'accesso alle risorse e ai dati, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, è fatto obbligo di:

- modificare la password di dominio al primo accesso;
- modificare le password con cadenza almeno trimestrale (D. Lgs. 196/2003);
- non comunicare ad altri le credenziali rilasciate.

L'affidataria si impegna inoltre a:

- comunicare al al Settore Innovazione Tecnologica e Gestioni Associate ogni variazione relativa ai tecnici che svolgono il servizio di assistenza;
- sollevare l'Amministrazione da qualunque utilizzo indebito degli strumenti informatici messi a disposizione.

### **Utilizzo degli strumenti**

È fatto divieto all'affidataria di impostare password sul BIOS delle attrezzature utilizzate per erogare il servizio di assistenza e/o modificare eventuali password già esistenti.

La Provincia effettua il costante monitoraggio dell'utilizzo dei servizi da parte del personale dell'affidataria, al fine di garantire la sicurezza ed efficienza della rete, trasmettendo periodicamente la rendicontazione relativa all'uso dei servizi al Direttore responsabile.

L'affidataria è responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature e dei servizi informatici, telematici e telefonici a lei assegnati o comunque nella sua disponibilità per ragioni del servizio prestato.

Sono vietati in particolare:

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

## **ART. 11 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Il servizio offerto dovrà avvenire secondo i seguenti livelli di servizio:

- è richiesta la presa in carico del problema entro 60 (sessanta) minuti dall'avvenuta segnalazione – ad avvenuta presa in carico deve essere aggiornato lo stato del ticket nel sistema MoOne;

- per gli interventi in emergenza, in caso di blocco applicativo e/o impossibilità degli operatori all'utilizzo dell'applicativo (anche a seguito di installazione di nuove release) ovvero di blocchi di una o più funzionalità dell'applicativo l'affidataria si impegna a risolvere la problematica entro e non oltre il giorno lavorativo successivo la presa in carico;
- nel caso di manutenzione correttiva e/o adattiva è richiesta la soluzione del problema entro i cinque giorni lavorativi successivi all'avvenuta presa in carico;
- per quanto concerne le attività pianificate quali ad es. il caricamento di nuove release devono concludersi nel rispetto delle scadenze concordate tra le parti;
- per quanto attiene le richieste di assistenza all'uso dovranno essere risolte NBD (Next Business Day) dalla presa in carico.

L'affidataria garantisce il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17, con esclusione delle sole festività infrasettimanali.

Il calcolo degli SLA avverrà in modo automatico sulla base delle informazioni memorizzate nel software di gestione ticket.

## **ART. 12 COMPENSI SPETTANTI, COSTI DELLA SICUREZZA E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il compenso spettante all'affidataria verrà erogato in quattro rate di pari importo a Giugno e Dicembre di ciascun anno a seguito di emissione di regolare fattura.

La fatturazione dovrà decorrere dall'effettivo avvio a regime del servizio.

Ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 2.4.2013 n. 55 e dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, convertito con modificazioni dalla legge 23 giugno 2014 n. 89, dal 31 marzo 2015 la Provincia di Brescia accetta solo fatture trasmesse in forma elettronica secondo le specifiche tecniche di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013 e reperibili sul sito [www.fatturepa.gov.it](http://www.fatturepa.gov.it).

Inoltre dal 30.6.2015 la Provincia effettuerà i pagamenti, anche parziali, solo dopo aver ricevuto la fattura in formato elettronico, secondo i requisiti tecnici stabiliti dal DM n. 55/2013. Il Codice Univoco Ufficio, da inserire obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, per quanto riguarda la Provincia di Brescia, è il seguente:

Codice Univoco Ufficio	UF95O3
------------------------	--------

Si ricorda che con il citato decreto legge n. 66/2014 è stato inoltre disposto che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le stesse pubbliche amministrazioni riportano:

- il Codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dell'indicazione dello stesso nelle transazioni finanziarie così come previsto dalla determinazione dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 7 luglio 2011, n. 4, e i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136, previsti dalla tabella 1 allegata al decreto; detta tabella è aggiornata con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita l'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
- nel campo "altre informazioni" riportare il numero della determinazione dirigenziale con la quale è stata commissionata la prestazione/fornitura e quello del relativo impegno contabile.

**Si precisa, che questa Amministrazione non potrà procedere al pagamento della fattura elettronica qualora non venga in essa riportato il predetto codice CIG.**

A completamento del quadro regolamentare, si segnala che l'allegato B "Regole Tecniche" al citato D.M. 55/2013, contiene le modalità di emissione e trasmissione della fattura elettronica alla Pubblica Amministrazione per mezzo dello SDI, mentre l'allegato C "Linee Guida", del medesimo decreto, riguarda le operazioni per la gestione dell'intero processo di fatturazione.

Pertanto si invita a consultare il sito [www.fatturepa.gov.it](http://www.fatturepa.gov.it) nel quale sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica.

Si informa inoltre che le informazioni relative al pagamento delle fatture saranno reperibili attraverso la piattaforma per la Certificazione dei Crediti messa a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) Ragioneria Generale dello Stato collegandosi al sito: [www.certificazionecrediti.mef.gov.it](http://www.certificazionecrediti.mef.gov.it) .La Provincia di Brescia non risponde per eventuali ritardi o sospensioni nei pagamenti imputabili al mancato rispetto da parte dell'affidataria della procedura sopra indicata.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e del Decreto Legge 187 del 12/11/2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza" i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. I contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Inoltre hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Il contraente assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3, c. 8 della L. 136/2010 ne dà immediata comunicazione alla Provincia di Brescia e alla prefettura di Brescia.

La violazione degli obblighi previsti dal suddetto art. 3 della L. 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

Le cessioni di crediti possono essere effettuate a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo le suddette cessioni devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Provincia di Brescia.

### **ART. 13 PENALI**

L'affidataria riconosce alla Provincia di Brescia il diritto, per ogni singola richiesta, di applicare le seguenti penalità:

- per ogni ora o frazione di ritardo nella presa in carico rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA: € 50,00;
- per giorno lavorativo o frazione di giornata di ritardo per il ripristino delle condizioni operative in emergenza rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA: € 100,00;
- per giorno lavorativo o frazione di giornata di ritardo per il ripristino delle condizioni operative non in emergenza e/o nei casi di manutenzione correttiva e adattativa, rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA: € 25,00;
- per giorno lavorativo o frazione di giornata di ritardo rispetto ai tempi concordati per le attività pianificate: € 50,00;
- per giorno lavorativo o frazione di giornata di ritardo per la risoluzione delle richieste di assistenza all'uso, rispetto ai tempi massimi previsti negli SLA: € 25,00.

Ricevute 3 (tre) contestazioni di sollecito al rispetto dei termini contrattuali e/o di applicazione delle penali di cui al presente articolo, la Provincia si riserva la facoltà di dichiarare risolto il contratto e procedere ad affidare l'incarico ad altra ditta.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali saranno contestati all'affidataria, dalla Provincia, per iscritto. L'affidataria potrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni alla Provincia di Brescia nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia di Brescia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate all'affidataria le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il pagamento delle penali e la rifusione degli ulteriori danni subiti avverrà mediante trattenuta, in via prioritaria, sui crediti dell'affidataria.

L'ammontare complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale.

### **ART. 14 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio dell'affidataria, nei seguenti casi:

- ritardo nell'avvio del servizio superiore a 15 giorni;
- sospensione del servizio per più di due giorni per cause che non siano determinate da eventi di "forza maggiore" quali, a titolo esemplificativo, interruzioni di corrente elettrica, di linee telefoniche o gravi eventi naturali o causati da terzi;
- non intenda sottostare alle penalità previste dall' Art. 13 del presente capitolato (Penali);
- grave dispersione dei dati di titolarità della Provincia a cui l'affidataria ha accesso per lo svolgimento del servizio;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale della Provincia (3 volte).

Come disposto dall'art. 3 c. 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'affidataria, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione alla Provincia e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

Resta salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento dei conseguenti danni.

#### **ART. 15 RECESSO AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 13, DEL D.L. 95/2012**

Qualora in vigore di contratto intervenga una convenzione stipulata da Consip SpA, ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'affidataria non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal presente contratto per riportarlo nel limite di cui all'art.26, comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, la Provincia recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a quindici giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

#### **ART. 16 RISOLUZIONE AI SENSI DELL'ART. 2 DEL D.P.R. 62/2013**

Gli obblighi di condotta previsti dal regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, sono estesi, per quanto compatibili ai sensi dell'art. 2 del regolamento medesimo, ai collaboratori dell'affidataria che, a qualsiasi titolo, verranno incaricati della fornitura del servizio in oggetto.

L'affidataria si impegna a prendere visione del regolamento disponibile al seguente link: <http://www.provincia.brescia.it/istituzionale/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta> e a diffonderne la conoscenza tra i collaboratori incaricati del servizio.

In caso di violazione degli obblighi derivanti dal regolamento da parte di tali collaboratori, la Provincia procederà alla risoluzione del presente contratto ai sensi della normativa citata.

#### **ART. 17 TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA**

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del GDPR n. 679/2016 D.Lgs. (Codice in materia di protezione dei dati personali), esclusivamente nell'ambito della procedura cui si riferisce il presente atto. I dati raccolti sono destinati alla scelta del contraente ed il loro conferimento ha natura facoltativa, fermo restando che l'operatore economico che intende partecipare alla gara o aggiudicarsi l'appalto deve fornire alla Provincia di Brescia la documentazione richiesta dalla vigente normativa e dal presente atto. La mancata produzione dei predetti documenti comporta l'esclusione dalla procedura o la decadenza dall'aggiudicazione.

I dati raccolti possono essere trattati dal personale della Provincia di Brescia che cura il procedimento di gara, dalla Commissione di gara ed esibiti ad ogni altro soggetto che vi abbia interesse nel rispetto della normativa vigente. Titolare del trattamento dei dati è la Provincia di Brescia.

Per quanto riguarda la documentazione gestita tramite Sintel, il responsabile del trattamento dei dati è il gestore della stessa piattaforma Sintel che cura gli adempimenti in ordine alla operatività dei processi di accesso e utilizzo dei sistemi informatici. I Responsabili del trattamento dei dati sono i Dirigenti del Settore della Stazione Appaltante – Centrale Unica di Committenza, il Dirigente del Settore della Innovazione. Del Turismo e dei Servizi ai Comuni, ciascuno per quanto di propria competenza.



Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'aggiudicatario dovrà necessariamente trattare dati personali per conto della Provincia di Brescia. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito dalla normativa vigente e, in particolare, dall'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e dall'articolo 29 del D. Lgs 30 giugno 2003, n. 196, così come modificato dalla legge 20 novembre 2017, n. 167, l'aggiudicatario, all'atto della sottoscrizione del contratto, verrà designato quale Responsabile "esterno" del Trattamento, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo. Relativamente a detto trattamento, si precisa che il Titolare è la Provincia di Brescia e che il Responsabile "interno" del Trattamento è il Dirigente del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni.

A seguito della designazione, l'aggiudicatario dovrà impegnarsi all'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali che dovranno essere correttamente trattati. A tal fine il contraente, prima dell'avvio delle attività, dovrà provvedere alla designazione degli "Incaricati del Trattamento" che saranno coinvolti nella realizzazione delle attività oggetto dell'appalto e comportanti il trattamento di dati personali, comunicando i relativi nominativi all'appaltante. Inoltre dovrà fornire idonee garanzie del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei dati così come previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento alle misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, adottate per minimizzare i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

## **ART. 18 SPESE**

Il presente contratto è soggetto a registrazione, solo in caso d'uso, ad imposta fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del DPR 26.4.1986 n. 131. Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto sono a carico del contraente incaricato. Ai sensi dell'art. 53 comma 3 del Regolamento Consip l'affidataria provvederà all'assolvimento dell'imposta di bollo, per un importo pari ad € 16,00, a seguito di apposita comunicazione della Provincia inviata tramite portale MEPA.

Tale pagamento è da effettuarsi nelle modalità indicate all'art. 3 del D.P.R. 26/10/1972 n. 642 (sostituito dal D.P.R. 955/82). Si precisa che trattandosi di procedura gestita con documenti firmati digitalmente, l'imposta di bollo deve essere assolta in modo virtuale. Nel caso venisse utilizzato il modello F23, si danno alcune indicazioni per la compilazione:

- Ufficio o Ente: "TMJ"
- Estremi dell'Atto o del Documento: Anno "2018" Numero della RDO;
- Codice Tributo: "456T"
- Descrizione: "Imposta di Bollo"

L'affidataria invierà tramite portale del MEPA la copia della ricevuta di pagamento entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione sopra citata.

In caso di mancato versamento dell'imposta di bollo, la Provincia si riserva di sospendere il pagamento dell'eventuale fattura pervenuta fino all'adempimento del versamento stesso.

## **ART. 19 ACCESSO AGLI ATTI**

Il diritto di accesso agli atti della procedura di affidamento e di esecuzione del contratto è disciplinato secondo quanto previsto dall'art. 53 del d.lgs. 50/2016 e dalla normativa vigente in materia. Il modulo per l'istanza di accesso agli atti relativi ai procedimenti di affidamento dei contratti è liberamente scaricabile dal sito della Provincia di Brescia: <http://www.provincia.brescia.it/accesso-agli-atti>

## **ART. 20 CONTENZIOSO**

Contro il provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni ad essa all'esito della valutazione dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali è ammesso ricorso giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale (Tar), sezione di Brescia, nel termine di trenta giorni dalla sua pubblicazione sul profilo del committente della Stazione appaltante (sezione "Amministrazione Trasparente", Bandi e Contratti), disposta nei due giorni successivi alla sua adozione contestualmente alla comunicazione tramite PEC dell'avviso di adozione (artt. 29, comma 1, secondo periodo, e 76, comma 3, del D.Lgs 50/2016).

Contro i provvedimenti che l'operatore economico ritenga lesivi dei propri interessi è ammesso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (Tar) della Lombardia, sezione di Brescia, entro il termine di 30 giorni dalla loro conoscenza, salve le altre previsioni di legge.

## **ART. 21 CONTROVERSIE**

La definizione delle controversie tra la Provincia di Brescia e la Ditta aggiudicataria che dovessero insorgere in relazione al rapporto contrattuale, comprese quelle inerenti la validità del medesimo, la sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, è deferita al Foro di Brescia.

## **ART. 22 DISPOSIZIONI FINALI**

Come previsto dall'art. 2 delle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" (Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione) e/o "Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di prodotti" (Bando per l'abilitazione di Fornitori di Beni alle Pubbliche Amministrazioni), i rapporti tra le parti relativi al contratto sono regolati:

- dalla proposta del Fornitore e dalla relativa accettazione della Provincia, dal contenuto del Catalogo relativo al Servizio/Prodotto, dalle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi" (Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione) e/o "Condizioni generali di contratto relative alla fornitura di prodotti" (Bando per l'abilitazione di Fornitori di Beni alle Pubbliche Amministrazioni) e dal presente Capitolato, il quale, in caso di contrasto, prevale sulle Condizioni Generali di Contratto;
- dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- dalle altre disposizioni anche regolamentari, inclusi i capitolati d'oneri generali e speciali e le norme in materia di Contabilità, in vigore per il Soggetto Aggiudicatore, di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non materialmente allegate, formano parte integrale del presente Contratto;
- dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato nonché, in generale, dalla legge italiana.