



TENNACOLA SpA
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**GARA TELEMATICA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA SPECIALISTICA
CIG: 8912062238**

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Sant’Elpidio a Mare, li 27/09/2021

Tennacola SpA
Responsabile Unico del Procedimento
Sig. Marco Diotallevi



ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Tennacola SpA dispone di un Sistema Informativo articolato e complesso basato su un Sistema centrale, una rete geografica ed una serie di sistemi periferici.

Il sistema riveste una cruciale rilevanza per la maggior parte delle attività operative e decisionali ed è pertanto fondamentale provvedere alla sua costante efficienza; la mancata funzionalità di una qualsiasi delle componenti del sistema informativo rappresenta un elemento di forte criticità per la funzionalità dell'Ente.

L'evoluzione costante delle tecnologie che determina la necessità di un costante aggiornamento, la messa a punto delle stesse, la loro diffusione e gestione richiede una disponibilità crescente in termini di numero e di specializzazione di risorse umane.

La difficoltà a disporre di risorse adeguate interne determina l'esigenza che il Sistema Informativo debba essere oggetto di un accurato e diligente "Servizio di Assistenza Informatica Specialistica" affidato in outsourcing ed in grado di assicurare la funzionalità del sistema stesso e di garantirne un alto grado di efficienza e di sicurezza.

Allo scopo, è necessario far ricorso ad organizzazioni esterne in grado di mettere a disposizione le risorse altamente qualificate che opereranno sulla base di precise specifiche definite dal Responsabile dei Sistemi Informativi.

ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente appalto ha la durata di anni tre (trentasei mesi) con decorrenza presuntiva dal 01.01.2022 ovvero dalla data dell'effettivo avvio del servizio se posteriore, con facoltà dell'Ente di rinnovo per ulteriori tre anni alle medesime condizioni contrattuali ed economiche del servizio originario. L'aggiudicatario si impegna a mantenere invariato il prezzo per tutta la durata dell'appalto.

La Stazione Appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza del contratto originario.

La Stazione Appaltante si riserva altresì la facoltà di prorogare la durata del contratto in scadenza - ai sensi dell'art. 106 comma 11 D.lgs. 50/2016, nelle more della procedura di individuazione del successivo aggiudicatario. L'affidatario si impegna a fornire il servizio per tutta la durata complessiva dell'appalto, comprensiva dell'eventuale opzione di rinnovo o di proroga.

ART. 3 – GLOSSARIO DELLE PRINCIPALI DEFINIZIONI UTILIZZATE

Nell'ambito del presente documento si intende per:

- *Infrastruttura informatica*: l'insieme delle componenti hardware, software e di connettività del sistema elaborativo centralizzato, gli storage (SAN & NAS), le piattaforme (VMWARE, HYPERv, ecc.) presenti al momento della attivazione del contratto e di quelle che saranno eventualmente aggiunte nel periodo di durata del contratto. Di seguito si farà riferimento ad essa anche come "sistema informatico".
- *Infrastruttura Networking*: l'insieme degli apparati di rete e delle connessioni che garantiscono connettività: LAN, WAN e WiFi.
- *Intrusion Detection*: dispositivo o software applicativo che controlla le attività di rete o di sistema per rilevare criticità in termini di sicurezza o violazioni delle policy aziendali.
- *Disaster Recovery (DR)*: nell'ottica dell'art. 50 bis del CAD, l'insieme delle misure tecniche e organizzative adottate per assicurare all'organizzazione il funzionamento del centro elaborazione dati e delle procedure e applicazioni informatiche dell'organizzazione stessa, in siti alternativi a quelli primari/di produzione, a fronte di eventi che provochino, o possano provocare, indisponibilità prolungate.
- *Infrastruttura critica*: un'infrastruttura che è essenziale per garantire la continuità dei servizi informativi.
- *Politiche di sicurezza*: le regole tecniche e le politiche adottate per garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture, la prevenzione e gestione degli incidenti di sicurezza informatica nonché per assicurare che i documenti

informatici siano custoditi e controllati in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

- *Telecontrollo*: Con il termine Telecontrollo si intende tutta l'infrastruttura informatizzata che consente il monitoraggio, la gestione e l'automazione della rete idrica, fognaria e di tutti gli impianti di depurazione.

- *Ticket*: Con il termine Ticket si intende la singola richiesta di assistenza aperta dalla Stazione Appaltante nei confronti della ditta aggiudicatrice; la stessa dovrà essere tracciata ed identificata tramite numero univoco.

ART. 4 – IMPORTO DEL CONTRATTO

L'importo complessivo massimo del servizio posto a base di gara è di € 105.000,00 IVA esclusa, oneri per la sicurezza pari a zero.

Tennacola si riserva la facoltà di cui all'art. 106, comma 12 del D.Lgs. 50/2016 di aumentare o diminuire fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, imponendone all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario, sempre che sussistano le ipotesi di variante/modifica al contratto, di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 106 del citato D.lgs. 50/2016 e s.m.i.. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

ART. 5 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di **assistenza sistemistica** è finalizzato sia a affiancare il personale dei Sistemi Informativi con compiti di "amministrazione dell'infrastruttura informatica" sia ad intervenire direttamente nella gestione dell'infrastruttura stessa su richiesta del responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato.

Le attività richieste sono quelle necessarie a:

1. Mantenere le infrastrutture elaborative e gli storage ad un livello di piena efficienza, affidabilità e sicurezza;
2. Rimuovere tutti i problemi che dovessero manifestarsi sull'infrastruttura informatica;
3. Collaborare con il personale interno nella messa a punto dei correttivi necessari a garantire la sicurezza delle infrastrutture informatiche;
4. Collaborare alla realizzazione degli interventi che saranno ritenuti necessari per garantire la continuità operativa dei Sistemi Informativi; in merito è in via di progettazione il piano di Business Continuity;
5. Garantire la supervisione del sistema informatico;
6. Fornire informazioni tecniche di supporto al personale dei Sistemi Informativi per lo svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie di gestione e evoluzione del sistema informatico

Più in dettaglio, le attività previste sono quelle di seguito elencate:

- a. Installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e concorrere alla corretta gestione del sistema informatico nelle sue componenti hardware (compresa la connettività interna alle infrastrutture e quella fra esse e il core di rete) e software collaborando, quando necessario, anche con personale tecnico dei fornitori.
- b. Gestire tutte le problematiche inerenti il software di base e gli ambienti operativi individuandone i malfunzionamenti e i rallentamenti e concorrere alla loro eliminazione.
- c. Intervenire a livello di postazioni utente (periferiche comprese) per risolvere problematiche che precludano la possibilità di utilizzo delle infrastrutture centralizzate;
- d. Supportare gli addetti dei sistemi informativi sia alla messa a punto ed alla gestione dei sistemi di backup sia, se necessario, nella esecuzione dei ripristini dei dati e delle configurazioni; i ripristini devono poter essere realizzati anche in autonomia;
- e. Provvedere a mantenere efficiente il sistema di Active Directory garantendo il relativo supporto al personale interno nella stesura e nell'applicazione delle policy e degli script di login al dominio;

- f. Collaborare, quando richiesto dal personale interno, con il personale sistemistico di altri fornitori del Tennacola S.p.A. di servizi applicativi, di rete, gestionali, ecc.
- g. Produrre ed aggiornare la documentazione tecnica di riferimento, nell'ambito delle indicazioni ricevute, relativamente: alla configurazione del sistema, alle procedure operative, alla soluzione dei problemi;
- h. Attività di supervisione e gestione del sistema informatico dell'Azienda per l'intera giornata (anche in teleassistenza)
- i. Fornire al personale dei Sistemi informativi tutte le informazioni necessarie o utili alla gestione ed evoluzione dell'intero sistema informatico dell'istituto: sono quindi comprese anche eventuali attività di "hands-on" training e proposte di utilizzo di soluzioni innovative o migliorative di quelle attualmente utilizzate.

ART. 6 – TIPOLOGIE DI SERVIZIO RICHIESTE

Le tipologie di servizio richieste sono:

1. **Help desk con sistema di tracking delle segnalazioni** e supporto tecnico di primo e di secondo livello al referente tecnico interno.
2. **Teleassistenza** di supporto volta al ripristino delle funzionalità dei componenti. Se il supporto in teleassistenza non fosse risolutivo programmazione di un intervento on site; in caso di priorità critica o alta l'intervento on site dovrà avvenire tempestivamente al fine di garantire i tempi previsti dal capitolato.
3. **Installazioni e configurazioni sia in teleassistenza che on site**
4. **Supporto tecnico on site** per la risoluzione di problemi non risolvibili in teleassistenza o per attività pianificate (comprese installazioni e configurazioni) con il responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato. L'orario di intervento richiesto in queste situazioni sarà generalmente dalle 09:00 alle 18:00, salvo esigenze diverse dettate dal tipo di intervento che dovrà essere effettuato.
5. **Supervisione e gestione del sistema informatico (on site o in teleassistenza)**, compresa la gestione ordinaria, per l'intera giornata: l'orario di copertura del servizio richiesto è dalle 08:00 alle 18:00. Durante tali giornate si dovranno garantire anche la verifica del buon esito delle operazioni notturne (ad esempio i backup schedulati dei server) e tutti gli interventi necessari per garantire il corretto funzionamento del sistema informando i Sistemi Informativi delle eventuali problematiche rilevate, degrading dei servizi e attività di intervento svolte.

ART. 7 – ATTIVITA' NON OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO

1. Amministrazione degli applicativi utilizzati da Tennacola S.p.A;
In questi casi il personale dei Sistemi Informativi si avvarrà del supporto dei fornitori, unici erogatori del servizio di assistenza e manutenzione sugli specifici software.
2. Gestione delle postazioni di lavoro utente.
3. Risoluzione di problematiche: hardware su postazioni di lavoro.

ART. 8 – PRIORITA' DI INTERVENTO

Le richieste di intervento possono essere fatte esclusivamente dal responsabile interno dei Sistemi Informativi o da suo delegato.

I delegati verranno comunicati alla ditta aggiudicatrice dal responsabile dei servizi informatici, in fase di stipula del contratto.

La classificazione della priorità dell'intervento viene decisa in fase di chiamata, i livelli di priorità degli interventi sono i seguenti:

1. **Priorità critica:** si tratta di problemi di funzionalità, accessibilità o quant'altro non permetta l'interazione con i server o i servizi del Telecontrollo.

2. **Priorità alta:** si tratta di problemi bloccanti su infrastrutture critiche che non permettono agli utenti l'accesso alle risorse elaborative, alle applicazioni, agli storage.
3. **Priorità normale:** riguarda criticità non bloccanti.
4. **Priorità bassa:** tipicamente l'aggiunta di funzionalità, migliorie nella configurazione, ecc.
5. **Pianificate** secondo tempistiche concordate di volta in volta con il responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato.

ART. 9 – DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

È richiesta la seguente disponibilità:

1. **Per gli interventi in priorità “normale” o “bassa”:** dalle 8:00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì.
2. **Per gli interventi in priorità “alta”:** dalle 8:00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì e dalle 08:00 alle 12:00 del Sabato.
3. **Per gli interventi in priorità “critica”:** è richiesta la disponibilità ad intervenire 24H per l'intera settimana lavorativa **compresi giorni festivi**.

9.1 Tempi di intervento

9.1.1 Priorità critica

Soluzione del problema, con ripristino della piena funzionalità, **entro 2 ore lavorative dalla chiamata**.

È di esclusiva competenza del responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato classificare l'intervento nella tipologia “priorità critica”.

9.1.2 Priorità alta

Soluzione del problema, con ripristino della piena funzionalità, **entro 2 ore lavorative dalla chiamata**.

È di esclusiva competenza del responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato classificare l'intervento nella tipologia “priorità alta”.

9.1.3 Priorità normale

Soluzione del problema, con ripristino della piena funzionalità **entro 6 ore lavorative dalla chiamata**.

Rientrano gli interventi necessari a ripristinare servizi non funzionanti ma comunque non ritenuti “prioritari” dai Sistemi Informativi.

9.1.4 Priorità bassa

Si tratta di interventi mirati alla soluzione o prevenzione di problemi che non determinano interruzioni di servizio, con ripristino della piena funzionalità **entro 12 ore lavorative dalla chiamata**.

Per orario lavorativo conteggiato ai fini del calcolo dei tempi di intervento si intende la fascia di orario che va dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.

Deve essere possibile cambiare il tipo di priorità assegnata ad un intervento e tale possibilità è riservata esclusivamente al responsabile dei sistemi informativi tramite concertazione con il referente della ditta aggiudicataria.

ART. 10 – GESTIONE DEI TICKETS

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un servizio di gestione dei tickets che possa essere tracciato ai fini di calcolare le tempistiche d'intervento richieste.

Tale tracciamento potrà avvenire con le seguenti modalità:

1. Via **WEB** con un form dedicato
2. Tramite e-mail

Sarà cura della ditta aggiudicataria attivare tutte le suddette modalità di ricevimento ticket entro sette giorni dalla data d'inizio del servizio.

Il numero di ticket dovrà riportare un identificativo univoco della richiesta di assistenza.

Indipendentemente dalla modalità utilizzata, una conferma sulla presa in carico della stessa dovrà essere inviata tramite mail ad un indirizzo di posta elettronica che sarà comunicato all'avvio del servizio. La mail dovrà avere in oggetto il numero di ticket e nel corpo la descrizione del problema segnalato.

Le richieste di assistenza saranno fatte solo dal responsabile dei Sistemi Informativi o da suo delegato/i, dallo stesso indicato/i, al momento dell'avvio del servizio.

In caso di una gestione dei tickets via web tramite form, la ditta aggiudicataria dovrà fornire le credenziali degli utenti accreditati alla piattaforma, entro 7 giorni lavorativi dall'avvio del servizio.

ART. 11 – CHIUSURA DELL'INTERVENTO

Al termine di un intervento on site o in teleassistenza, la ditta aggiudicataria dovrà produrre un rapporto di intervento che:

- a. Riporti l'elenco delle operazioni effettuate;
- b. Sia sottoscritto dal tecnico dei Sistemi Informativi che ha aperto il ticket e dal referente della ditta aggiudicataria.

Tale rapporto deve essere messo a disposizione dei Sistemi Informativi (trasmissione via mail o download dal portale di gestione dei tickets) e si ritiene condiviso se non contestato entro due giorni lavorativi.

ART. 12 – AVVIO DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria dovrà dare il via al servizio entro 15 gg lavorativi dall'assegnazione dell'appalto comunicata in forma scritta.

La ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibile la gestione dei Ticket entro 7 gg lavorativi dall'avvio del servizio.

Una volta avviato il servizio, la ditta aggiudicataria dovrà nominare un responsabile di progetto e almeno due referenti, uno per la parte "*Networking*" ed uno per "*l'amministrazione dei server*".

L'eventuale sostituzione del responsabile di progetto o dei referenti dovrà essere comunicata al responsabile dei Sistemi Informativi di Tennacola SpA.

ART. 13 – DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLE INFRASTRUTTURE

13.1 Descrizione generale

Tennacola S.p.A gestisce il servizio idrico integrato in 27 Comuni a cavallo delle Province di Fermo e Macerata.

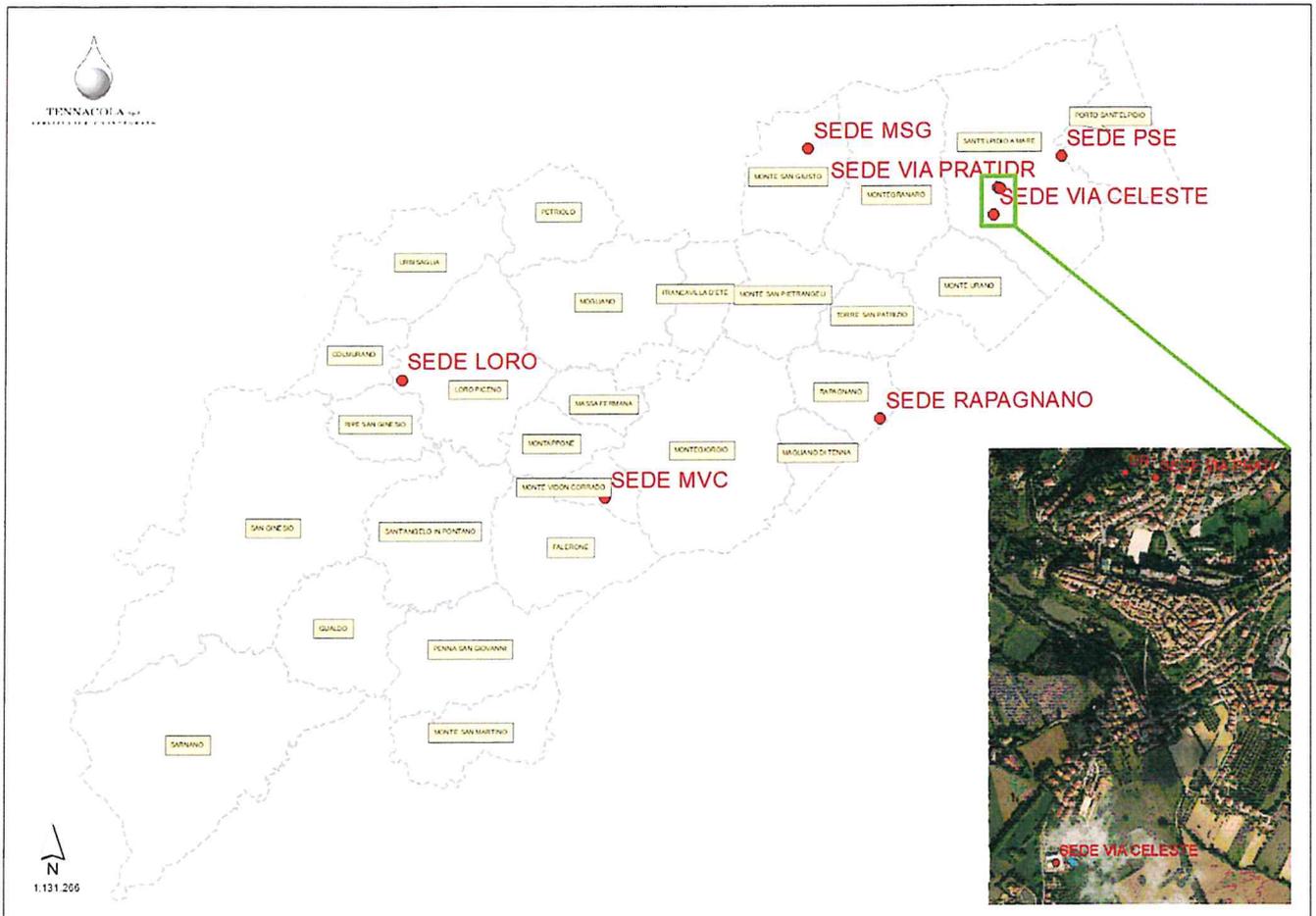
Al fine di garantire il servizio ad oltre 60.000 utenze, l'Azienda si compone di una sede principale destinata agli uffici Tecnici ed Amministrativi sita in via Prati,20 a Sant'Elpidio a Mare (FM), dove risiede anche il Core Business dei Sistemi informatici, di una sede distaccata nello stesso Comune, in via Celeste snc, destinata all'accoglienza degli utenti ed all'espletamento delle pratiche commerciali e di altre 5 sedi periferiche dislocate in vari Comuni del territorio (*vedi immagine sotto*); queste ultime sono destinate alle squadre operative ed ai magazzini periferici e sono collegate alla sede principale per mezzo di rete Wireless con sistema parabolico proprietario.

In ognuna di queste sedi sono presenti dei client ad uso interno.

Sempre nel Comune di Sant'Elpidio a Mare, in un sito adiacente la sede principale, ma distaccato come edificio, è stato allestito il DR (*Disaster Recovery*).

Infine, il Tennacola S.p.A. conta di 116 Serbatoi idrici, 7 impianti di pompaggio, 31 impianti fognari e di 49 impianti di depurazione.

Ognuno di questi siti sono collegati alla sede principale tramite una rete intranet.



Legenda:

- Sede via Prati – Sede Centrale in via Prati, 20 – 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)
- Sede DR – Serbatoio in via Prati Snc – 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)
- Sede via Celeste – Sede distaccata via Celeste, 501 – 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)
- Sede PSE – Magazzino periferico via Elpidiense, 4043 – 63811 Sant'Elpidio a Mare (FM)
- Sede MSG – Magazzino periferico via Paolo VI, 70 – 62015 Monte San Giusto (MC)
- Sede Rapagnano – Magazzino Centrale via Giambattista Alici, 7 – 63831 Rapagnano (FM)
- Sede MVC – Magazzino periferico via Valle Marina, 6 – 63836 Monte Vidon Corrado (FM)
- Sede LORO – Magazzino periferico contrada Grazie Fiastra, 62/B – 62020 Loro Piceno (MC)

13.2 Connettività ed Infrastruttura Networking

La sede principale di via Prati 20, è raggiunta da una FTTH a 50Mbps/50Mbps fornita dalla compagnia TIM. (Attualmente è in corso l'upgrade alla FTTH Gold 100Mbps/100Mbps in modalità ridondata sempre di TIM).

La sede di via Celeste è connessa alla sede principale tramite una Dark-Fiber monomodale con capienza di banda a 10Gbs.

Il sito di DR (Serbatoio Prati) si collega alla sede principale con Fibra ottica posata direttamente da Tennacola S.p.a. con capienza di banda a 10Gbs.

Il Sito di DR funge anche da "core" da dove partono tutti i ponti radio e le connessioni wireless tramite sistema parabolico con portante a 200Mb^s verso tutte le sedi periferiche ed i siti esterni (serbatoi, depuratori etc.)

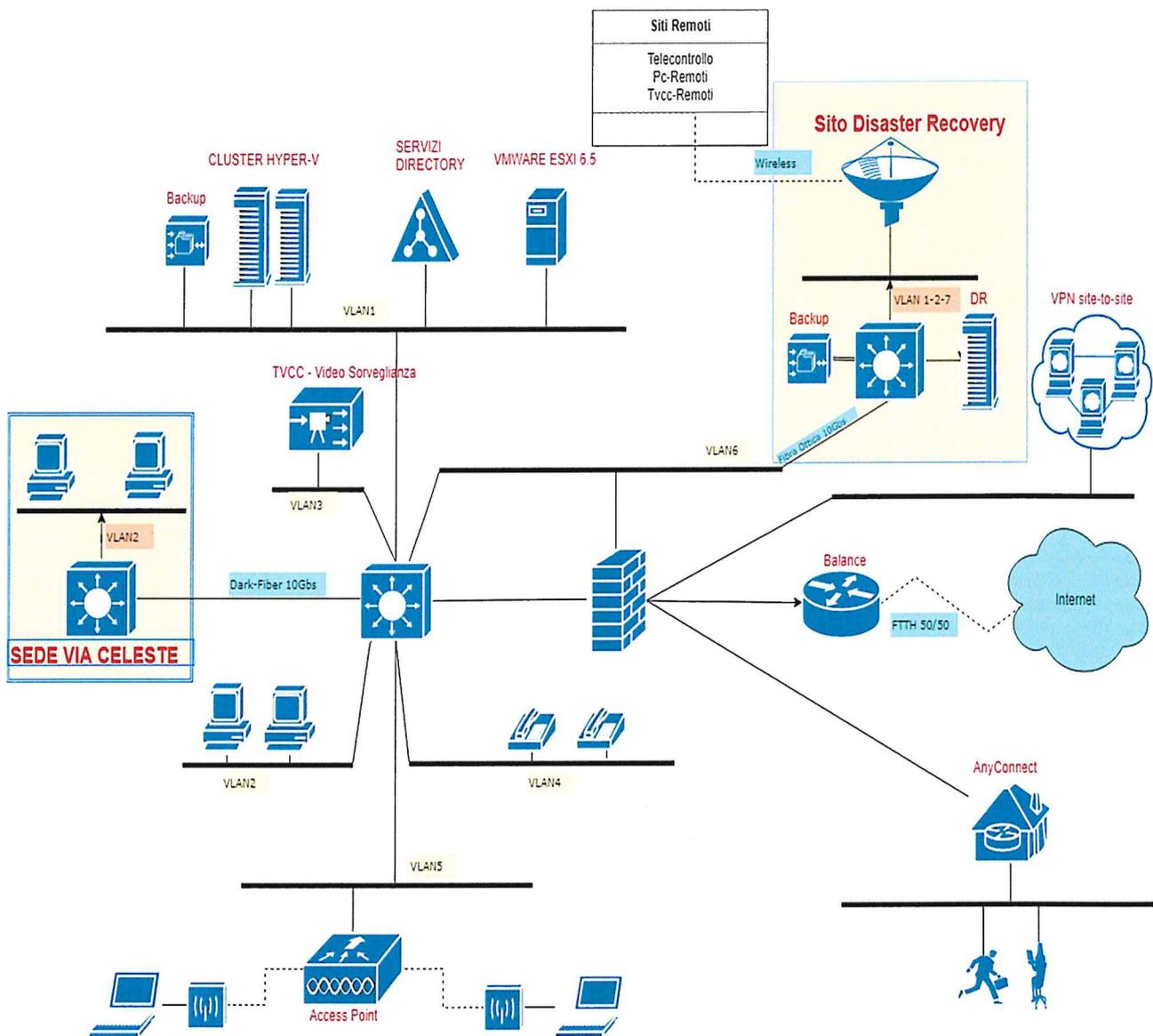
Tutti i dispositivi che compongono l'infrastruttura Networking sono in HA e si basano su tecnologia ed apparecchiatura Cisco; Il sistema di Intrusion Detection è con tecnologia Firepower Cisco che gestisce un ASA 5506 anch'esso in HA.

La connettività in WiFi è presente in tutte le sedi tranne in quella di via Celeste; sono stati configurati 3 SSID :2 SSID con autenticazione pre-shared + 1 SSID open.

Tutte le wireless permettono di navigare, l'accesso alle share di rete è possibile per gli utenti che dispongono di credenziali.

**E' in corso un upgrade per aumentare la portante a 500Gbs.*

Schema Infrastruttura Networking



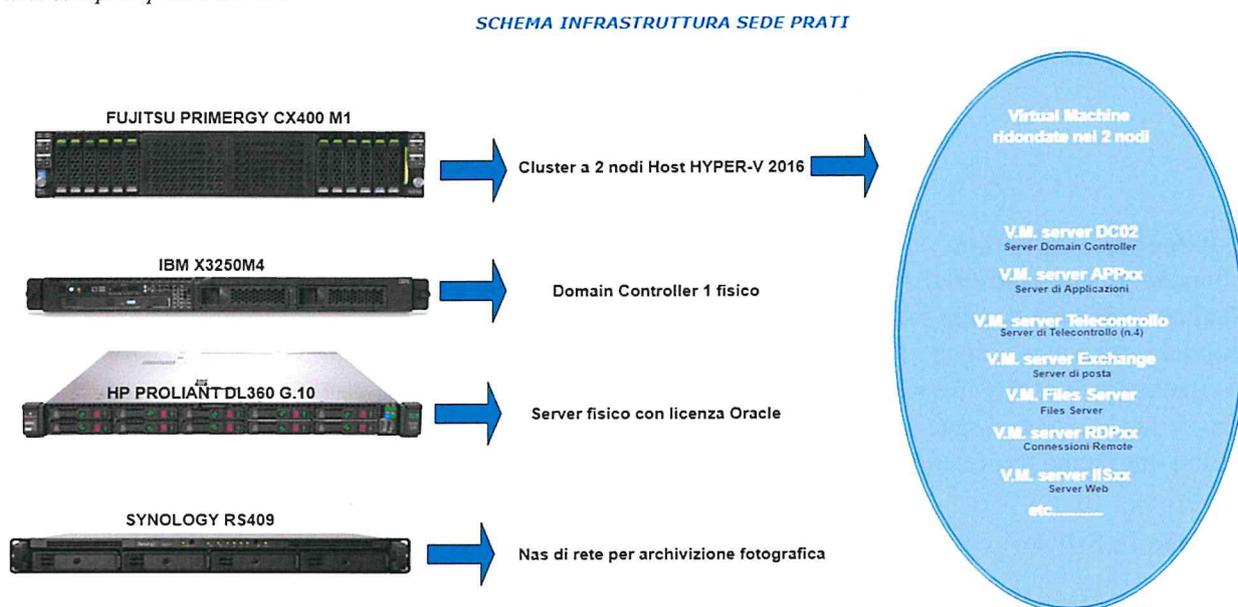
13.3 Infrastruttura Lan

L'immagine che segue illustra le infrastrutture presenti nella sala server della sede principale di via Prati; si compone di un Cluster a 2 nodi della Fujitsu dove al suo interno sono state virtualizzate con tecnologia Hyper-V 2016 i principali server con ridondanza fra i 2 nodi, mentre il Domain Controller principale risiede su di una macchina fisica dell'IBM.

Tennacola S.p.a., ha sviluppato collaborazioni con partner esterni, di cui, uno di questi, è fornitore di un applicato su base Oracle; per ottemperare alle policy di licensing della Oracle, tale applicativo risiede su di un server fisico dell'Hp, acquistato allo scopo seguendo le direttive imposte dalla stessa Oracle.

Il Synology Nas ricopre il ruolo di mero archivio fotografico.

Schema Sede principale di via Prati



Nell'immagine seguente è invece illustrato il sito di Disaster Recovery.

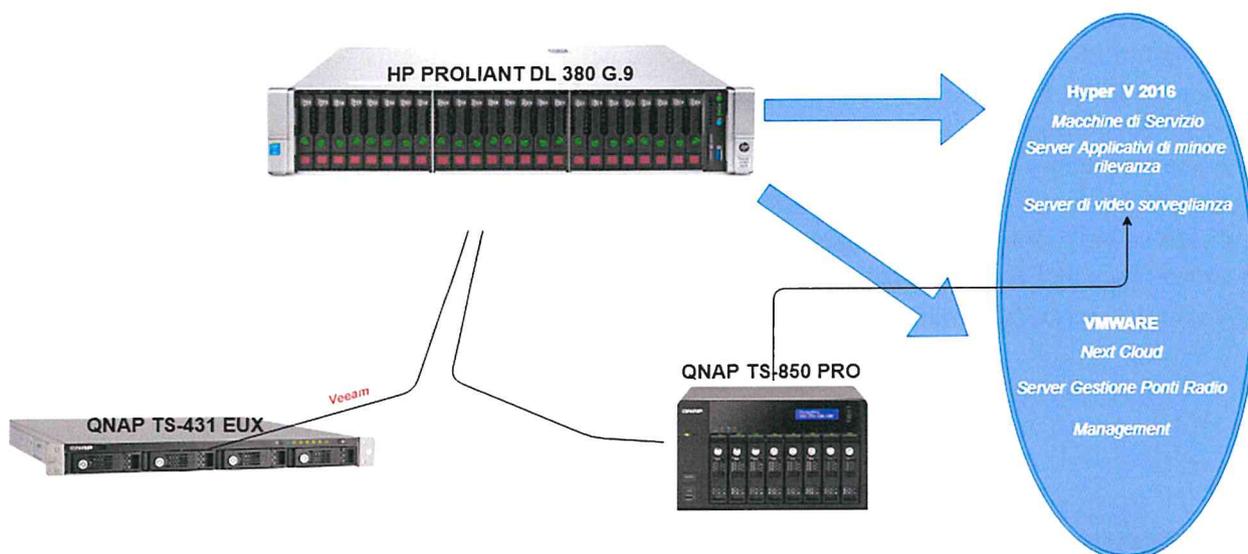
Come detto in precedenza, trattasi di un fabbricato distaccato che dista poche centinaia di metri dalla sede principale di via Prati, e collegato ad essa da un cavo proprietario in fibra ottica a 10Gbs.

Inizialmente l'HP DL 380 replicava le funzionalità del cluster della sede centrale per garantire la Business Continuity alla struttura, ma nel corso degli ultimi anni, a seguito dell'aumento dei server e della maggiore richiesta di storage, ha perso la sua funzione originaria.

Attualmente al suo interno sono state spostate le macchine di rilevanza secondaria per la strategia Aziendale, alcune virtualizzate con tecnologia Hyper-V 2016 ed altre con VmWare.

Schema Sede Disaster Recovery

SCHEMA INFRASTRUTTURA SEDE DISASTER RECOVERY



13.4 Backup e ripristino

L'immagine sopra mostra il dispositivo "QNAP TS-431" che è deputato all'archiviazione dei backup. Vengono effettuati tramite software Veeam Backup Essentials Standard e sono così schedulati: Giornalmente viene eseguito un backup incrementale di tutte le macchine. Giornalmente si esegue il backup granulare di ogni volume. Una volta al mese si esegue lo snapshot di ogni macchina. I primi due hanno una retention di 60 giorni, mentre gli snapshots ne hanno una di 12 mesi.

Il "Qnap Ts-850 pro" è utilizzato come storage del server di video-sorveglianza

13.5 Server e Sistemi Operativi

Allo stato attuale l'infrastruttura informatica si compone di:

- 28 server di cui 2 fisici e 26 virtualizzati, di cui:
 - Nr. 1 server linux
 - Nr. 27 server Windows (ver. 2012 e 2016)
- Nr. 60 Client Windows 10 Pro.

13.6 Vpn e connessioni remote

Nelle regole di instradamento del firewall Cisco Asa 5506 sono configurate 3 vpn site-to-site verso collaboratori e fornitori di software gestionali, per permetterne la manutenzione e l'assistenza.

A determinati utenti di dominio sono state concesse le autorizzazioni per la connessione remota che avviene tramite autenticazione con Cisco AnyConnect, che instrada l'utente in base alle regole definite nel Firewall, a gruppi di lavoro specifici.

13.7 Antivirus e Antispam

L'antivirus Trend Micro Smart Protection è installato su di un server dedicato, e distribuito a tutti i client; Si compone di 2 moduli principali che sono Apex One ed Apex Central per il management e la gestione delle policy di scansione.

La scansione avviene sia in Real-Time che pianificata quotidianamente.

Il servizio di posta elettronica viene controllato in Cloud tramite Trend Micro Email Security, dove sono anche configurate le policies di inbound ed outbound.

13.8 Posta Elettronica

La posta elettronica del Tennacola S.p.a. è gestita in House tramite Microsoft Exchange 2016. Allo stato attuale si contano 134 indirizzi attivi, 10 gruppi di distribuzione e 11 caselle condivise.

13.9 Sicurezza apparati networking

Tutti gli apparati che compongono l'infrastruttura Networking sono apparecchiature Cisco costantemente aggiornati all'ultimo firmware disponibile.

Gli apparati posti in siti non presidiati, come ad esempio gli switch di rete, sono protetti tramite "Port Security" che consentono collegamenti solo a mac address registrati.

ART. 14 – PROGETTI

14.1 Progetti a medio termine

È in fase di studio adottare un sistema orientato all'iperconvergenza magari in House ed affidare in Outsourcing (Cloud) il Disaster Recovery e la Business Continuity.

Si stanno valutando al riguardo, costi, affidabilità e tecnologie da adottare.

14.2 Progetti a breve termine

E' in programma l'upgrade dell'infrastruttura di *Intrusion Detection* (Cisco Asa 5506) con sostituzione dello stesso con modello più recente.

Integrazione di un server per la gestione e l'approvazione degli aggiornamenti (WSUS).

Integrazione di un Print Server.

ART. 15 – VERIFICHE QUALITÀ DEL SERVIZIO E SLA

15.1 Valutazioni sullo stato del servizio

I Sistemi Informativi del Tennacola S.p.a. faranno analisi periodiche sulle chiamate e sul servizio in genere al fine di verificare che questi rispondano ai requisiti descritti nel capitolato; queste analisi devono essere possibili anche attraverso un servizio di consultazione e reporting messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria; i dati devono essere esportabili in un formato standard condiviso dai Sistemi Informativi.

Potrà essere richiesta la trasmissione periodica del report con frequenza che sarà concordata in fase di avvio del servizio e che potrà cambiare a discrezione della direzione dei sistemi informativi o suo delegato.

15.2 Accesso a tracciatura e rendicontazione delle registrazioni

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del Tennacola S.p.a., in modalità web, il sistema per consentire, al Responsabile dei sistemi informativi di:

- a. Verificare puntualmente i tempi di ogni chiamata e lo storico degli interventi effettuati;
- b. Produrre un'estrazione completa e dettagliata di tutti gli interventi ancora in corso;
- c. Produrre report di analisi della qualità del servizio.

ART. 16 – SLA E PENALI

16.1 Tabella riassuntiva

Di seguito si elencano i tempi da rispettare nell'esecuzione del servizio, al di fuori dei quali saranno applicate, le penali indicate.

#	Descrizione servizio	Tempistica	Penalità
1	Avvio del servizio	Entro 15 gg lavorativi dall'assegnazione dell'appalto comunicata in forma scritta	Per ogni giorno o frazione dello stesso di ritardo la penalità è di € 100,00.
2	Avvio del Gestore Ticket	Entro 7 gg lavorativi dall'avvio del servizio	Per ogni giorno o frazione dello stesso di ritardo la penalità è di € 100,00.
3	Interventi in priorità Critica	Intervento H24 7/7, entro 2 ore dalla classificazione/comunicazione da parte dei Sistemi Informativi e secondo le modalità definite	Quando la tempistica è superata per 60 minuti la penalità è di € 200,00 per ogni ora oltre le due ore previste. Non reperibile o indisponibile nei giorni feriali o festivi, €500,00
4	Interventi di priorità Alta	Soluzione entro 2 ore lavorative dal manifestarsi del problema esclusi giorni feriali e festivi.	Se trimestralmente il 10% degli interventi supera i tempi previsti la penalità è di € 300,00; in ogni caso quando si superano le 2 ore lavorative (inclusa la tempistica) per un intervento la penalità è di € 100,00.
5	Interventi di priorità Normale	Soluzione entro 6 ore lavorative dal manifestarsi del problema	Se trimestralmente il 20% degli interventi supera i tempi previsti la penalità è di € 200,00.

Per altre violazioni quali ritardi nell'esecuzione del servizio, mancato rispetto degli obblighi contrattuali e di altre SLA, carenze di gestione, comportamenti scorretti, inadempimenti contrattuali nei confronti del personale dipendente, potrà essere applicata una penale da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 1000,00, fatti salvi i maggiori danni che dovessero derivare a Tennacola. Il valore delle penali sarà determinato in base alla gravità e/o ripetitività delle inadempienze.

Le penali possono trovare applicazione in concorso tra loro.

Nel conteggio degli sforamenti delle SLA non sono considerati i casi in cui lo sforamento è stato caratterizzato da tutte le seguenti condizioni:

- lo sforamento è stato comunicato dall'aggiudicatario al Responsabile del procedimento e questi lo ha ricevuto e approvato con comunicazione tracciabile;
- lo sforamento è stato motivato;
- l'aggiudicatario ha fatto quanto in sua possibilità per limitare l'impatto verso l'utenza;
- il Responsabile del procedimento o suo delegato ha comunicato (e-mail o altra nota tracciabile) di accettare lo sforamento visto le motivazioni addotte e il comportamento dell'aggiudicatario.

Il Committente verificherà lo stato delle SLA e degli altri elementi che concorrono a formare le eventuali penali, tenendo in considerazione i dati ricevuti dall'aggiudicatario insieme a quelli in proprio possesso.

Fuori dai casi sopra indicati, per ogni parziale, imperfetta o mancata esecuzione del servizio nei termini e modi indicati dal presente Capitolato speciale, che non sia imputabile al Committente (esempi: guasti hardware, indisponibilità della rete Wan e/o LAN, impossibilità di accedere ai locali-sale macchine e/o uffici, indisponibilità del personale tecnico interno, ecc.) ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, sarà applicata una penale commisurata alla gravità dell'inadempienza per un importo massimo dell'1 per mille dell'importo complessivo del corrispettivo.

La gravità delle inadempienze è correlata sia alle conseguenze da esse derivanti sia al grado di importanza dell'adempimento. Ai sensi dell'art. 113 bis, comma 2, del Codice dei contratti pubblici, l'ammontare delle penali complessivamente applicate non potrà comunque superare il 10% dell'importo netto del contratto.

Tutte le penali di cui al presente articolo saranno contabilizzate sui pagamenti più immediati.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla Stazione appaltante a causa dei ritardi.

La Ditta Aggiudicataria entro 5 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della formale contestazione da parte di Tennacola notifica allo stesso le proprie ragioni e difese. Entro i successivi 10 giorni naturali e consecutivi l'Ente notifica alla Ditta Aggiudicataria il provvedimento di archiviazione, ovvero il provvedimento di irrogazione delle penali e/o la decadenza dell'appalto. Sono fatti salvi eventuali diversi termini del procedimento.

Ferma restando l'applicazione della penale, qualora la Ditta Aggiudicataria non risolva l'infrazione contestatagli nel termine stabilito, l'Ente potrà provvedere all'esecuzione del servizio con successivo addebito alla Ditta Aggiudicataria delle spese sostenute e con eventuale prelievo dell'importo addebitato sulla cauzione.

Il pagamento delle penalità non esonera la Ditta Aggiudicataria dal risarcire l'eventuale danno arrecato a Tennacola, o a terzi, in dipendenza del proprio inadempimento.

Sono esclusi dal calcolo delle penali i ritardi dovuti a:

- cause di forza maggiore dimostrate,
- cause imputabili all'Amministrazione.

In ogni caso si conviene che il Committente, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicataria con Posta Elettronica Certificata, nei seguenti casi:

- non aver iniziato il servizio entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data fissata (art. 2);
- sospensione o abbandono del servizio in gestione, senza giusta causa;
- cessione del contratto da parte dell'affidataria salvo quanto previsto all'art. 106 comma 1 lettera d) del Codice;
- accertamento della decadenza dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice dei contratti pubblici;
- apertura di una procedura di fallimento a carico dell'aggiudicataria o coinvolgimento della stessa a procedure fallimentari;
- messa in liquidazione, concordato preventivo, atti di sequestro o pignoramento a carico dell'aggiudicataria;
- inosservanza della vigente normativa relativa al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e dei contratti integrativi locali;
- per motivi di pubblico interesse, in qualunque momento;
- gravi irregolarità nella conduzione ed organizzazione complessiva del servizio;
- violazione delle norme di cui alla Legge n. 136/2010, in quanto applicabili, in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- l'aver riportato penali per un ammontare superiore al 10% dell'importo contrattuale potrà costituire legittimo motivo per una risoluzione contrattuale anche in relazione alla loro gravità;

Costituiscono clausola risolutiva espressa comportanti la risoluzione di diritto del contratto anche le seguenti fattispecie:

- qualora nei confronti dell'aggiudicatario, o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'operatore economico, siano state emesse misure cautelari o disposto il rinvio a giudizio per taluno dei reati di cui agli artt. 317-318-319-319bis-ter-quater-320-322-322bis-346bis-353-353 bis del Codice Penale.

In ogni caso si applica quanto previsto dall'art. 110 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La risoluzione del contratto si perfeziona nel momento in cui la Ditta Aggiudicataria riceve la comunicazione da parte di Tennacola di volersi avvalere della clausola risolutiva.

Allo scopo Tennacola diffida la Ditta Aggiudicataria a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione redigendo apposito verbale in contraddittorio con la Ditta Aggiudicataria.

Rimane ferma la responsabilità della Ditta Aggiudicataria per ogni danno conseguente all'inadempimento salve le ulteriori responsabilità.

In caso di risoluzione del contratto per colpa della Ditta Aggiudicataria, Tennacola ha diritto di introitare per intero l'ammontare della cauzione e di adottare tutte le disposizioni necessarie a garantire il servizio.

ART. 17 – RECESSO

E' facoltà di Tennacola recedere unilateralmente dal contratto, in qualunque momento per sopravvenuti motivi di interesse pubblico o giusta causa, mediante preavviso di 30 (trenta) giorni consecutivi, da comunicarsi alla Ditta Aggiudicataria mediante PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, la Ditta Aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dall'Amministrazione.

In caso di recesso la Ditta Aggiudicataria ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c.

In caso di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88 c. 4-ter del D.Lgs. 159/2011 si applica l'art. 110 del Codice dei contratti pubblici.

ART. 18 – ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi art. 101 e segg. D. Lgs. n. 50/2016 le prestazioni oggetto del presente contratto saranno gestite dal Responsabile Unico del Procedimento e Direttore dell'esecuzione del contratto, Sig. Marco Diotallevi.

Lo stesso deve adempiere a tutto quanto previsto nella normativa vigente.

La ditta appaltatrice è tenuta a conformarsi a tutte le direttive dallo stesso impartite nel corso dell'appalto nei tempi e modi che saranno definiti negli atti adottati dallo stesso.

ART. 19 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'aggiudicataria risponde direttamente dei danni alle persone od alle cose, provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento. È perciò tenuta ad osservare tutte le disposizioni vigenti in materia di prevenzione di infortuni sul lavoro. Sono inoltre a suo totale carico gli obblighi e gli oneri dettati dalla normativa vigente, in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali, previdenziali.

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicataria si obbliga ad osservare ed applicare integralmente, tutte le norme in vigore contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro per i propri dipendenti e negli accordi locali integrativi degli stessi. I suddetti obblighi vincolano l'impresa, anche se non fosse aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Nel caso di cooperativa i suddetti obblighi si applicano altresì ai soci lavoratori, anche in deroga ad eventuali diverse disposizioni di regolamenti interni delle cooperative.

In caso di inottemperanza agli obblighi di cui ai commi precedenti, accertata da Tennacola o ad esso segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, Tennacola comunicherà all'impresa aggiudicataria del servizio l'inadempienza accertata eventualmente segnalandola a propria volta, ove la stessa sia stata autonomamente accertata, al predetto Ispettorato e procederà alla sospensione dei pagamenti, destinando le somme così accantonate a garanzia dell'adempimento degli obblighi di cui ai suddetti commi.

Il pagamento all'impresa aggiudicataria delle somme accantonate non sarà effettuato fino a quando l'Ispettorato del Lavoro non avrà accertato che gli obblighi predetti siano stati regolarmente ed integralmente adempiuti.

Per le sospensioni dei pagamenti in questione l'aggiudicataria non potrà opporre eccezioni, né ha titolo a risarcimento danni.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore, nonché in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 30, commi 5 e 6 del codice.

L'impresa aggiudicataria potrà prevedere l'utilizzazione di rapporti di lavoro parasubordinato o autonomo nei soli casi ammessi dalla vigente normativa in materia di diritto del lavoro.

Il personale è tenuto alla riservatezza su persone, fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o l'andamento delle strutture dell'ente delle quali siano venuti a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

E' facoltà di Tennacola chiedere la sostituzione di eventuali operatori che abbiano dato luogo a reiterate inefficienze od incapacità di compiere correttamente i compiti assegnati nell'ambito del servizio o abbiano assunto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto è tenuto a prioritariamente ad assorbire nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore.

ART. 20 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO E RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'affidatario nominerà un referente il cui nominativo dovrà essere comunicato al Responsabile del procedimento entro 7 giorni (naturali e consecutivi) dalla data di inizio del servizio.

L'affidatario nominerà altresì un sostituto del referente in caso di ferie o malattia del referente titolare, che verrà immediatamente comunicato a Tennacola.

Tennacola nominerà l'aggiudicatario della procedura Responsabile esterno del trattamento dei dati, nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. n. 679/16.

ART. 21 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente contratto è strettamente connesso alla gestione del servizio idrico integrato di competenza di Tennacola, da considerarsi di pubblico interesse e, come tale, non potrà essere sospeso, interrotto o abbandonato. Nello svolgimento del servizio, pertanto, la Ditta Aggiudicataria è tenuta al rispetto dei principi contenuti nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (s.m.i.).

Per scioperi del personale dipendente della Ditta Aggiudicataria, la stessa dovrà darne comunicazione all'Ente appaltante con un preavviso di almeno 24 ore, impegnandosi comunque a garantire la continuità del Servizio.

In tutti i casi di sciopero, qualora siano rispettati i suddetti impegni, nessuna penalità sarà imputabile alla controparte.

ART. 22 – NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

E' fatto obbligo all'aggiudicataria, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia e specificamente dal D.Lgs. 9.4.2008 n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3.8.2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

L'impresa aggiudicataria risponde direttamente dei danni alle persone o alle cose, provocati nell'esecuzione dell'appalto, restando a suo esclusivo carico qualsiasi risarcimento. Essa è perciò, tenuta ad osservare tutte le disposizioni vigenti in materia di salute, sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro. Sono inoltre a suo totale carico, gli obblighi e gli oneri dettati dalla normativa vigente, in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali e previdenziali.

L'impresa aggiudicataria è altresì responsabile della rispondenza alle norme di legge delle proprie eventuali attrezzature utilizzate per l'espletamento del contratto, nonché dell'adozione delle misure e cautele antinfortunistiche necessarie durante il servizio.

ART. 23 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010. In tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di istituti bancari o della Società Poste Italiane S.p.A. si procederà alla immediata risoluzione del rapporto contrattuale.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della legge 13 agosto 2010 n. 136, l'aggiudicataria si impegna ad inserire nei contratti con eventuali subcontraenti un'apposita clausola con la quale ciascuno dei soggetti interessati assume, a pena di nullità assoluta del contratto medesimo, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi

finanziari di cui alla sopra citata legge. Nelle transazioni tra appaltatore e subcontraente, il soggetto che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte contrattuale agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne darà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla Prefettura della provincia ove ha sede la stazione appaltante medesima.

ART. 24 – ESECUZIONE IN DANNO

Qualora la Ditta Aggiudicataria ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, Tennacola potrà ordinare ad altra ditta - senza alcuna formalità - l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dalla Ditta Aggiudicataria stessa, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati a Tennacola.

ART. 25 – CONTROLLI SUL SERVIZIO

Tennacola si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento il regolare e puntuale svolgimento del servizio nonché il rispetto degli oneri posti a carico della Ditta Aggiudicataria.

La Ditta Aggiudicataria deve rispettare gli standard di servizio in quanto conformi qualitativamente alle indicazioni previste dal presente capitolato.

ART. 26 – CORRISPETTIVO E VARIAZIONI DELL'IMPORTO CONTRATTUALE

Il corrispettivo complessivo a carico del Committente corrisponde all'offerta economica presentata dall'affidataria.

Il prezzo di aggiudicazione è fisso e non revisionabile per l'intero periodo contrattuale, salvo quanto previsto all'art. 27 del presente capitolato.

Nel caso in cui, a seguito di rilevanti modifiche normative, anche derivanti da scelte del Committente, i servizi oggetto del presente capitolato mutino la loro consistenza, Tennacola ha la facoltà di procedere alla modifica del servizio per adeguarlo alle nuove condizioni. Nell'ambito di tale variabilità Tennacola si riserva la facoltà di non fruire, in tutto o in parte, di alcune delle prestazioni oggetto del contratto.

ART. 27 – REVISIONE PREZZI

I prezzi offerti dall'aggiudicatario, si intendono fissi e invariabili, a partire dalla data di decorrenza dell'appalto e non è prevista la revisione dato il periodo limitato del servizio in affidamento.

L'Impresa Appaltatrice non potrà vantare diritto ed altri compensi, adeguamenti, o aumenti dei corrispettivi per tutta la durata dell'appalto, salva, ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 s.m.i., la revisione dei prezzi che potrà essere concessa in casi eccezionali, debitamente comprovati dalla Ditta appaltatrice, a partire dal secondo anno contrattuale, secondo motivato giudizio della Stazione Appaltante, nel limite massimo previsto dall'indice cosiddetto ISTAT-FOI. In tali casi, il predetto indice costituirà valore massimo concedibile per l'adeguamento dei prezzi e la Ditta appaltatrice dovrà comprovare l'effettivo aumento dei prezzi intervenuto (ad esempio, variazione dei contratti collettivi in tempi non prevedibili al momento della presentazione dell'offerta) ed il relativo quantum.

ART. 28 – PAGAMENTI

A fronte delle prestazioni rese dall'Aggiudicatario in esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, la Stazione appaltante pagherà il corrispettivo contrattuale nella misura stabilita in sede di gara, sulla base dell'offerta presentata, oltre ad I.V.A. nei termini di legge.

Tale corrispettivo è da intendere comprensivo di ogni onere dovuto dalla Stazione appaltante, in relazione agli obblighi assunti all'atto dell'Aggiudicazione dell'Appalto, senza che nient'altro possa essere preteso dall'Aggiudicatario per effetto dell'adempimento dei medesimi obblighi.

Con riferimento a quanto ivi stabilito, con l'importo offerto s'intendono interamente compensate all'Operatore economico tutte le prestazioni del personale, le spese ed ogni altro onere, espresso e non, inerente e conseguente al servizio di cui trattasi.

L'importo dovuto all'affidataria sarà determinato compiendo le detrazioni per somme eventualmente dovute dalla stessa all'Appaltante per penalità o a qualsiasi altro titolo, in dipendenza del contratto.

La fatturazione, in modalità elettronica, dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata calcolando, quale valore, il canone mensile offerto per l'appalto, a seguito di presentazione di regolare fattura.

Il pagamento, condizionato all'attestazione di regolare esecuzione del servizio da parte del RUP o suo delegato, e previa verifica della regolarità contributiva dell'Impresa appaltatrice tramite acquisizione del

D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva), sarà effettuato a mezzo bonifico bancario a 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Qualora dal DURC o da altri eventuali accertamenti d'ufficio emergesse una situazione irregolare nei versamenti contributivi relativi al personale impiegato nell'appalto, Tennacola sospenderà il pagamento dei corrispettivi e potrà effettuare gli stessi anche direttamente agli enti previdenziali o assistenziali creditori dell'impresa in posizione irregolare che, in tal caso, nulla potrà eccepire nei confronti di Tennacola.

Il riconoscimento degli eventuali interessi richiesti per il ritardato pagamento avverrà secondo le norme previste in materia.

Le fatture dovranno riportare l'indicazione del contratto, l'indirizzo del destinatario, il numero CIG, nonché le coordinate bancarie del C/C dedicato su cui dovrà essere effettuato il pagamento. La mancata o inesatta indicazione comporterà ritardi nella liquidazione e nel pagamento, con pieno esonero di questa Amministrazione da ogni responsabilità al riguardo.

ART. 29 – SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto di quota parte dei servizi oggetto di affidamento, nei termini ed alle condizioni di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/16 e s.m.i..

ART. 30 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È fatto assoluto divieto all'Impresa di cedere, sotto qualunque forma, in tutto o anche solo in parte, il contratto d'appalto a pena di nullità.

Sono fatti salvi i casi di trasformazione, fusione e scissione di impresa per i quali la cessione del contratto è consentita, ai sensi dell'art. 106, D.Lgs. 50/16, a condizione che il cessionario (oppure il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione), provveda a documentare il possesso dei requisiti previsti per la gestione della prestazione.

ART. 31 – CESSIONE DEL CREDITO

Ai sensi dell'art. 1260 comma 2 del codice civile e dell'art. 105, comma 13, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., è esclusa qualunque cessione di crediti senza preventiva autorizzazione scritta da parte dell'Ente Appaltante.

ART. 32 – CONTESTAZIONI PER MANCATO RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'Appaltatore è passibile di contestazioni scritte per il mancato rispetto delle clausole contrattuali per fatti direttamente imputabili al comportamento dello stesso.

Qualora le reiterate inadempienze contrattuali dell'Appaltatore stesso pregiudichino o comunque costituiscano impedimento al regolare svolgimento dell'attività dell'Appaltante, Tennacola SpA, dopo aver contestato per iscritto l'inadempienza all'Appaltatore, si riserva la facoltà di ricorrere ad altra Impresa per la specifica necessità.

E' comunque fatta salva la facoltà dell'Appaltante di risolvere il contratto per colpa dell'Appaltatore.

ART. 33 - GRAVE ERRORE CONTRATTUALE

Costituisce grave errore contrattuale, e quindi grave inadempimento con conseguente risoluzione del contratto, risarcimento del danno e incameramento della cauzione, il verificarsi di reiterati inadempimenti in numero superiore a 3 (tre). In tal caso, l'Ente Appaltante adotterà il seguente iter:

1. contesta il fatto alla Ditta nel più breve tempo possibile, mediante fax o raccomandata R.R. o posta elettronica certificata (PEC);
2. la Ditta, entro e non oltre 48 ore dalla ricezione della contestazione, dovrà fornire le proprie controdeduzioni mediante fax o raccomandata R.R. o posta elettronica certificata (PEC);
3. il Committente valuterà le eventuali controdeduzioni fornite e adotterà le decisioni conseguenti entro 3 giorni, dandone comunicazione scritta alla ditta;
4. in caso di risoluzione contrattuale, il Committente provvederà a incamerare la cauzione, a segnalare il fatto all'A.N.AC. e ad affidare a terzi le prestazioni in danno dell'impresa appaltatrice.

In caso di risoluzione del contratto, all'Impresa spetterà il pagamento delle prestazioni regolarmente svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che il Committente dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione.

In seguito alla risoluzione del contratto, il Committente potrà, a suo insindacabile giudizio, procedere all'affidamento delle prestazioni all'Impresa risultata seconda classificata nella graduatoria della procedura di gara e, in caso di rifiuto di quest'ultima, alle successive fino alla quinta in graduatoria.

ART. 34 - RISERVE E RECLAMI

Tutte le riserve e i reclami che l'Impresa riterrà opportuno avanzare a tutela dei propri interessi, dovranno essere presentati al Committente con motivata documentazione, per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax, mediante comunicazione informatica all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o a mano all'ufficio protocollo del Committente (in tal caso sarà cura dell'Impresa farsi rilasciare idonea ricevuta).

ART. 35 - OSSERVANZA DI CAPITOLATO, LEGGI, NORME E REGOLAMENTI

L'Appaltatore è obbligato, sotto la sua responsabilità, alla piena e incondizionata osservanza di tutte le norme contenute nel presente Capitolato, nonché di tutte le leggi, norme e regolamenti vigenti, anche se di carattere eccezionale o contingente o locale o emanate nel corso delle prestazioni, non pretendendo alcun compenso o indennizzo per l'eventuale aggravio che da ciò derivi.

L'Appaltatore si intenderà anche obbligato alla scrupolosa osservanza di tutte le regolamentazioni e le disposizioni delle Autorità competenti che hanno giurisdizione sui vari luoghi nei quali deve eseguirsi la prestazione.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si fa riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed al Codice Civile per quanto applicabile oltre alle leggi comunitarie, statali, regionali in materia.

ART. 36 – FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti, nell'interpretazione ed esecuzione delle obbligazioni contrattuali, saranno risolte di comune accordo tra le parti. In caso di mancanza di accordo, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Fermo. È pertanto esclusa la clausola arbitrale.

ART. 37 - SPESE CONTRATTUALI

Sono a totale carico dell'Appaltatore tutte le spese di contratto, nessuna esclusa o eccettuata, nonché ogni altra accessoria e conseguente. L'Appaltatore assume a suo carico il pagamento delle imposte, tasse e diritti comunque a essa derivate, con rinuncia al diritto di rivalsa nei confronti dell'Appaltante. Saranno inoltre a carico dell'Appaltatore tutte le spese di qualsiasi tipo, dirette e indirette, inerenti e conseguenti al contratto, alla stesura dei documenti in originale e copie, le spese postali per comunicazioni d'ufficio da parte dell'Appaltante, le spese di notifica e simili.

La documentazione non in regola con l'imposta di bollo sarà regolarizzata ai sensi dell'articolo 31 del dpr 26.10.1972 n. 642.

ART. 38 – CAUZIONE DEFINITIVA E COPERTURA ASSICURATIVA

La ditta aggiudicataria è obbligata a costituire a favore di Tennacola SpA, prima della stipula del contratto, una garanzia, a titolo di cauzione definitiva, prestata nella misura e nei modi di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/16.

Ai sensi dell'art. 103, inoltre, l'appaltatore è tenuto al rilascio di polizza assicurativa (RCT) a garanzia di danni eventualmente derivanti a Tennacola nel corso dell'esecuzione del servizio per un massimale minimo di € 500.000,00.

ART. 39 - DOMICILIO E RECAPITO DELL'APPALTATORE

Al momento dell'affidamento delle prestazioni, l'Appaltatore dovrà indicare, come condizione minimale, un ufficio di sicuro recapito provvisto di telefono, fax e posta elettronica certificata (PEC). Gli estremi del recapito dell'Appaltatore e il nominativo del Rappresentante dell'Appaltatore per lo svolgimento delle prestazioni dovranno essere comunicati in forma scritta dall'Appaltatore.

ART. 40 - RISERVATEZZA

L'Impresa ha l'impegno di mantenere la più assoluta riservatezza su tutti i documenti forniti dal Committente per lo svolgimento delle prestazioni e su tutti i dati relativi alle prestazioni che sono di proprietà esclusiva del Committente.

L'Impresa è inoltre tenuta a non pubblicare articoli e/o fotografie relativi ai luoghi in cui dovrà svolgersi la fornitura, salvo esplicito benessere del Committente.

ART. 41 – TUTELA DELLA PRIVACY

I dati in possesso di Tennacola spa, acquisiti in relazione alle Gare d'Appalto, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza. Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/03 e del Regolamento (UE) 679/2016 (GDPR) si informano i concorrenti alla procedura di gara che:

- a) i dati saranno trattati per finalità connesse all'espletamento delle fasi di gara, nonché alla stipula e alla esecuzione del contratto;
- b) i dati saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche con logiche correlate alle finalità;
- c) il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per partecipare alla gara;
- d) la conseguenza di un eventuale rifiuto di rispondere consiste nell'esclusione dalla gara o nella decadenza dall'aggiudicazione;
- e) i dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: i concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della normativa vigente; potranno venire a conoscenza dei dati il Responsabile del trattamento e il personale dipendente della Società incaricato del procedimento appartenente alle seguenti categorie: contratti e appalti, segreteria e direzione.

L'Appaltatore dichiara:

1. di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
2. di ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;
3. di adottare le istruzioni specifiche eventualmente ricevute per il trattamento dei dati personali o di integrarle nelle procedure già in essere;
4. di impegnarsi a relazionare annualmente sulle misure di sicurezza adottate e di allertare immediatamente l'Appaltante in caso di situazioni anomale o di emergenze;
5. di riconoscere il diritto dell'Appaltante a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

