

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELL'OUTSOURCING PARZIALE DEI SERVIZI INFORMATICI PER IL PERIODO ANNI 1 (UNO) – CIG**

## **Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

L'Amministrazione comunale di Cornaredo, in qualità di comune capo-fila della convenzione per la gestione dei servizi informatici con il comune di Settimo Milanese, intende procedere all'outsourcing del servizio di gestione dei sistemi informatici dei rispettivi enti, attuando una forma di esternalizzazione in modalità certificazione di qualità ISO 20000-1:2011 per i sistemi di gestione dei servizi IT e certificazione di qualità ISO 9001:2008 relativa alla gestione dei sistemi informatici, al fine di focalizzare maggiormente l'organizzazione sulla propria missione, evitando di disperdersi su tematiche accessorie, quali quelle informatiche, complementari alla propria funzione. L'Amministrazione ha quindi deciso di procedere con il presente appalto per selezionare un fornitore al quale affidare, per un periodo indicato all'art. 3 del presente capitolato, i Servizi di Gestione del Sistema Informatico quali la conduzione del CED, la gestione del parco dei software applicativi e gestionali esistenti e l'assistenza, tramite i servizi di help-desk e di assistenza in loco, agli utenti del Sistema Informatico.

Data l'importanza di tutto ciò, l'efficienza e i livelli di qualità richiesti in modo inderogabile, l'Ente intende avvalersi esclusivamente di aziende certificate ISO 20000-1:2011 per la gestione di sistemi IT e certificazione di qualità ISO 9001:2008 relativa alla gestione dei sistemi informatici, che estendano la loro metodologia a tutto il sistema informatico comunale, formato sia da personale dell'azienda che si aggiudica la gara sia da personale dipendente del Comune.

Le due amministrazioni comunali non avendo a disposizione personale dipendente tecnicamente qualificato e professionalmente preparato per la gestione interna dei servizi di ITC, ricercano un fornitore specializzato che:

- abbia come core business la gestione di servizi informatici complessi e integrati;
- che si faccia carico di tenersi aggiornato in termini di conoscenza, competenza e capacità produttiva relativamente allo stato dell'arte delle tecnologie informatiche;
- che sappia supportare l'Ente nello sviluppo, nella crescita, nell'adeguamento alle prescrizioni di DigitPA (ex CNIPA), del Garante per la Privacy, del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, della Soprintendenza Archivistica, ecc., nella direzione della digitalizzazione della P.A., della dematerializzazione e dell'e-government;
- che abbia la competenza a studiare i problemi, proporre regolamenti, circolari, direttive, atti, elaborando il relativo testo;
- che abbia la capacità di porre in essere tutte le misure tecniche necessarie per adeguare il sistema attuale all'innovazione tecnologica.

## **2. LUOGO DI ESECUZIONE, MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, DURATA E IMPORTO.**

I servizi in oggetto di gara dovranno essere svolti presso le sedi del Comune di Cornaredo e del Comune di Settimo Milanese tramite un presidio operativo da effettuarsi di norma durante gli orari di apertura degli uffici ed in ogni caso con modalità e orari tali da soddisfare le esigenze degli Enti. E' prevista la possibilità di interventi presso altre località per lo svolgimento di incarichi in rappresentanza degli Enti, come meglio specificato nelle attività del servizio richiesto.

Le attività richieste, come meglio di seguito specificate, sono:

- a) servizio di helpdesk, gestione e manutenzione ordinaria del sistema informatico;

b) servizio di coordinamento, specialistico e progettuale per l'evoluzione del sistema informatico.

Si ritengono comprese nell'oggetto delle prestazioni contrattuali le attività preliminari all'avvio del servizio e il trasferimento di know-how.

**La durata contrattuale è di anni 1 (uno) a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, con possibilità di proroga per ulteriori 6 (sei) mesi. L'importo complessivo per tutta la durata dell'appalto è pari ad € 134.419,33= oltre I.V.A. pari a € 29.572,25 e comprensivo di oneri per la sicurezza pari a € 1.143,33 (millecentoquarantatre/33) = non soggetti a ribasso, oltre spese per funzioni tecniche pari a € 2.688,00, per un totale pari a € 166.679,58=**

Il servizio oggetto di gara dovrà essere svolto presso le sedi dell'Amministrazione tramite un presidio operativo da effettuarsi secondo le modalità e il numero di ore settimanali indicate al successivo art. 4. In caso di erogazione di un numero di ore settimanali inferiori a quelle stabilite ed in assenza di una compensazione concordata tra le parti, la differenza verrà decurtata pro quota sulle fatture da emettere.

In casi sporadici e previo accordo con l'Ente, potrà essere concessa una compensazione oraria su base mensile - o su diverso periodo – fermo restando il monte ore stabilito.

L'Amministrazione esercita la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dalle figure professionali proposte.

Qualora ritenga una o più figure non idonee allo svolgimento dell'attività contrattuale ne darà comunicazione all'impresa, che è tenuta a proporre un'adeguata sostituzione entro cinque giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, ferme restando le condizioni poste dagli artt. 16 e 18 del capitolato. Qualora l'aggiudicatario dovesse provvedere alla sostituzione di una figura professionale, anche per cause di forza maggiore, è tenuta a darne tempestiva e motivata comunicazione scritta all'Amministrazione, unendo alla comunicazione il curriculum della figura proposta in sostituzione, ferma restando l'applicazione delle condizioni dell'art. 16, escluso il caso di sostituzione per cause di forza maggiore.

In tutti i casi in cui si procede alla sostituzione di una figura, l'Aggiudicatario si obbliga a proporre risorse sostitutive in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità dichiarati in sede di gara. In ogni caso, fatte salve le cause di forza maggiore, le figure dovranno garantire una permanenza minima nell'Ente di almeno un anno prima che sia possibile una sostituzione. L'Amministrazione si riserva di valutare ed autorizzare le sostituzioni proposte.

L'Aggiudicatario è altresì tenuto a garantire un periodo di affiancamento tra la figura uscente e quella subentrante per almeno 10 giorni lavorativi senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. L'Aggiudicatario, per tutto il periodo contrattuale, non potrà eseguire forniture di componenti hardware e software per l'Amministrazione. Si conviene di escludere da tale divieto quei componenti che si dovessero rendere necessari, con urgenza non prorogabile, per riattivare funzioni essenziali del sistema informatico, reperibili sul mercato solo con tempi non compatibili con le necessità operative ed il cui costo sia inferiore ad € 200,00 IVA inclusa.

### **3. ARCHITETTURA ATTUALE DEL SISTEMA INFORMATICO**

#### **3.1 Luogo di svolgimento del servizio**

Il servizio verrà essere erogato su tutto il sistema informatico, in tutte le sedi comunali dei comuni di Cornaredo e di Settimo Milanese, e limitato agli switch posizionati negli edifici non

comunali raggiunti dalla dorsale in fibra ottica.

### **3.2 Schema di rete**

Il Comune di Cornaredo ed il Comune di Settimo Milanese sono possessori di una dorsale in fibra ottica che raggiunge tutte le sedi comunali e le sedi scolastiche.

In tutte le sedi sono presenti armadi di rete con il cassetto ottico contenente le attestazioni della fibra ottica e all'interno dei quali è installato lo switch con le porte in fibra per il collegamento allo switch principale, installato nella sede municipale.

In ciascun comune, le sedi sono collegate tra loro secondo una configurazione mista tra schema a STELLA e ad ANELLO.

Gli apparati attivi sono di tipo MANAGEABLE e di brand, rispettivamente:

- Comune di Cornaredo: HP PROCURVE
- Comune di Settimo Milanese: CISCO e HP PROCURVE

Le sedi al loro interno sono cablate in categoria Ethernet UTP cat. 5e o cat. 6

I dati che transitano tra le varie sedi sono separati a livello logico tramite VLAN dedicate ai vari soggetti connessi alla rete, quali:

- Rete Comunale,
- Reti Scolastiche, una per ogni scuola
- Associazioni del territorio (ove insediate in sedi comunali raggiunte dalla fibra)

Le due reti comunali sono congiunte e fisicamente collocate sulla "Super" dorsale di proprietà della Città metropolitana di Milano.

La sicurezza perimetrale della rete è gestita da un *firewall* dedicato per ogni rete:

- Comune di Cornaredo: Sonicwall NSA2400 in Hardware Failover
- Comune di Settimo Milanese: Sonicwall NSA2400 in Hardware Failover

### **3.3 Sistema Informatico dei due comuni**

#### **3.3.1 COMUNE DI CORNAREDO**

L'architettura del sistema informatico è così sviluppata:

A) Sala server c/o sede Municipale:

- 1) Un cluster VMWare 5.1 costituito da 3 HOST (HP PROLIANT DL580 G9, Biprocessore XEON, 128GB RAM e 300GB RAID1), Esxi1 e Esxi2 per la gestione dei SERVER COMUNALI sotto forma di virtual Machines residenti su un sistema SAN (HP4300 G2 da 2,5 TB) composto da 2 teste e basato su protocollo ISCSI. CORNARH3 è host adibito a gestione VM di servizio.
- 2) NAS da 5,5TB che ospita i backup delle Macchine Virtuali
- 3) NAS da 32TB che ospita i backup delle Macchine Virtuali

B) Sala Server c/o Polizia Locale:

- 1) Server (HP PROLIANT) dedicato al sistema di videosorveglianza gestito tramite il SW Milestone XPROTECT. Il sistema è composto da 30 Telecamere dislocate sul territorio e all'interno delle aree dedicate al pubblico negli edifici comunali.
- 2) NAS HP 32 TB contenente le registrazioni delle telecamere

Ospitati nel cluster di cui al punto A-1, ci sono 24 macchine virtuali, :

UnifiScuole	Linux	Server WIFI - Captive Portal
EP06	Windows XP	Postazione per Condono Edilizio
cornar1	Windows 2003 Server	Antivirus Server, Vecchia procedura ICI di a&b
ced3	Windows XP	Postazione Administrator, moduli admin dei vari software
ADT840_Cornaredo	Linux	WEBGIS Locale
cornar9	Windows 2003 Server	Vecchio Programma Atti ADS
cornar10	Linux	Oracle Server Vecchio Programma Atti ADS
ANPR	Windows XP	Postazione condivisa per INA e ANAGAIRE
cornar21	Windows 2003 Server	DC, File server e Print Server
GeCo	Linux	Gestione Elimina-code Sportelli tributi e ragioneria
cornarsit	Windows 2003 Server	Pratiche Edilizie Eldasoft
inventario01	Windows XP	Postazione per tenuta inventario - 1
Alice_PE.Net	Linux	Portale Pratiche Edilizie - WEBGIS Pubblico
cornar7	Windows 2003 Server	Web Server APSsystems HIPERSIC
cornar6	Windows 2003 Server	DB Apsystems, SQL SERVER 2000
AVCP XML	Linux	Vecchio programma esportazione AVCP
Personale1	Windows XP	Postazione PENSIONI S7
inventario02	Windows XP	Postazione per tenuta inventario - 2
Proxy	Linux	Proxy web
Intranet	Linux	Portale in WordPress per Intranet Ente
cornarPL	Windows 2003 Server	Concilia Maggioli
cornar20	Windows 2003 Server	DC, DNS, SW CDG, SQL 2005 Server
vCenter	ESXi	Vcenter Cluster
cornarM	Windows 2016 Server	Mail Server
CornarC	Windows 2012 Server	Server Console e TT
CornarV	Windows 2012 Server	Server Backup

All'interno dell'ente, dislocati nei vari uffici comprese le sedi distaccate, sono presenti 92 PC Client con Sistemi operativi Windows XP, 7 e 10 in versione PROFESSIONAL

### **3.3.2 COMUNE DI SETTIMO MILANESE**

A) Sala server c/o sede Municipale:

- 1) Un cluster VMWare 6.1 costituito da 2 HOST ( HP PROLIANT DL560 G9, Biprocessore XEON, 64GB RAM e 300GB RAID1), HOST1 e HOST2 per la gestione dei SERVER COMUNALI sotto forma di virtual Machines residenti su un sistema SAN (HP4330 da 5,4 TB) composto da 2 teste e basato su protocollo ISCSI.
- 2) NAS da 32TB RAW che ospita i backup delle Macchine Virtuali
- 3) Server DELL e HP dedicati al sistema di videosorveglianza. Il sistema è composto da 30 Telecamere dislocate sul territorio e all'interno delle aree dedicate al

pubblico negli edifici comunali (CPU 2,66 Ghz Memoria Ram 32 Gb, HD tot 2 Tb, S.O. Linux).

Le Macchine virtuali gestite dal Cluster sono:

FILERV - Server file repository e DC (Windows Server 2003)
SERVER_NT – DC, piccoli applicativi, Determine, repository (Windows Server 2003)
WIFI - Server gestione wifi (Linux)
PC desktop per archivio dati METANO e dati personale dipendente (Windows 2000)
PC desktop per gestione callcenter CED e programma delibere (Windows XP pro)
UTECSRV presso la sala CED UT per file repository (Windows Server 2003)
PLOCSRV - presso la Polizia locale per gestione applicativo Concilia, piccoli applicativi e file repository (Windows Server 2003)
DC2012SRV Server Virtuale presso datacenter Telecom Rozzano per gestione di tutti gli applicativi e file repository(CPU 4/2,70Ghz, Memoria 8 Giga, HD 250 Giga + 500 Giga NAS).
SERVER1 – Print Server
SERVERM – Server Mail
SERVERV – Backup Server
FOM – Appliance gestione SAN
SRV-VCENTER – Vcenter VMWare
Circa 100 postazioni dislocate in 7 sedi (Municipio, Polizia Locale, Ufficio Tecnico, Biblioteca, Nido, Sportello Vighignolo). La quasi totalità dei PD è dotata di XP (circa 5 PC con Windows 7).

### 3.4 Gestione applicativi software istituzionali ed Apparati HW

#### 3.4.1 SOFTWARE

La manutenzione e l'assistenza sugli applicativi software istituzionali degli Enti compete a società terze ed è regolamentata dal contratto di manutenzione ed assistenza che l'ente provvederà a stipulare annualmente. Gli applicativi sono diversi e il loro utilizzo non è sempre distribuito su tutta l'utenza degli Enti.

Il Fornitore si troverà quindi ad interagire con questo interlocutore per quanto concerne le attività di aggiornamento software (qualora le attività di aggiornamento non siano a carico della SW House), installazione delle procedure sulle nuove postazioni, e di segnalazione delle problematiche seguendo le opportune procedure di escalation indicate dal fornitore.

Di seguito la tabella contenente la lista dei software installati e gestiti da società terze che saranno presi in gestione nel servizio.

##### 3.4.1.1 Comune di Cornaredo

	SW House	Prodotto	Server
1	Antivirus	AVG Business Edition	In House
2	PA Digitale	Amministratore	Cloud
3		Cassa	Cloud
4		Contabilità integrata	Cloud
5		Demografici	Cloud
6		Elezioni	Cloud
7		Inventario	Cloud

8		Inventario	Cloud
9		Rilevamento Presenze	Cloud
10		Stato Civile	Cloud
11		Timbrature	Cloud
12		Tributi (TOSAP-COSAP)	Cloud
13		Amministratore.net	Cloud
14		CassaEconomale.net	Cloud
15		Contabilità finanziaria.net	Cloud
16		ContabilitàPatto	Cloud
17		Demografici.net	Cloud
18		Elettorale.NET	Cloud
19		FinanziariArco.NET	Cloud
20		Messi	Cloud
21		Protocollo	Cloud
22	CAD.it	BABELE 3.5	In House
23	DB Apsystems	MS SQLServer Standard Edition	In House
24	Maggioli	Alice Pratiche edilizie	In House
25		Concilia	In House
26	GRUPPO MARCHE	Contratti	In House
27	INPDAP	PensioniS7	In House
28	PA DIGITALE	ATTI SEGRETERIA	Cloud
29		Documentale - Conservazione	Cloud
30		Personale	Cloud
31		Servizi sociali	Cloud
32		Stipendi	Cloud
33	Server di POSTA ALT-N	MDEAMON	In House
34	SIT Eldasoft	WebGIS	In House
35	STARCH	Condono edilizio	In House
36		Crux - Cimiteri	In House
37	SIKUEL	IMU-TASI-TARI	In House

### 3.4.1.2 Comune di Settimo

	<b>SW House</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Server</b>
1	PADigitale	Protocollo	Cloud
2		Atti Amministrativi	Cloud
3	Maggioli spa	Concilia	In House
4	Camera di commercio	SUAP	Cloud
5	Maggioli spa	Pratiche edilizie	Cloud
6	PADigitale	Contabilità	In House
7		Anagrafe	In House
8		Stato Civile	In House
9		Leva	In House
10		Elettorale	In House
11		Gestione Presenze	In House
12	Lotus Notes	Call Center	In House
13	Engeneering	ICI	Cloud
14	Engeneering	IMU	Cloud
15	Carep		In House

Il Fornitore dovrà quindi procedere a recepire le procedure previste per integrare il proprio Help Desk con quello delle società terze in modo da garantire un corretto coordinamento delle richieste di aiuto.

#### **4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI**

I servizi richiesti sono indicati al punto 2 , lettera a) e b), del presente capitolato tecnico. Di seguito si riporta il numero e la descrizione dei requisiti minimi dei profili delle figure professionali previste per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente procedura di gara, le ore e le specifiche di attività.

Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Per tutte le figure professionali sono prerequisiti indispensabili il possesso di ottime capacità relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al problem solving, la capacità di redigere documentazione tecnica, la conoscenza degli ambienti operativi Client e Server.

Il curriculum vitae della figure di Coordinatore di sistema e del Tecnico specializzato dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione nei tempi previsti dal successivo art. 6. In particolare, i curriculum dovranno essere presentati ad inizio fornitura e a fronte di qualsiasi sostituzione per il personale.

Di seguito sono descritti i profili professionali minimi richiesti per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Resta inteso che, come indicato nel presente capitolato, i profili di seguito specificati hanno valore indicativo e non prescrittivo, in quanto l'Amministrazione si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per ricoprire un certo ruolo sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini, al di là del suo profilo personale.

<p><b>Coordinatore di sistema</b></p> <p><b>Presenza Richiesta:</b> 32 h settimanali, on site, per 5 gg, così distribuite: - 16h presso le sedi del comune di Cornaredo - 16h presso le sedi del comune di Settimo Milanese</p>
<p><b>Requisiti professionali minimi</b> Laurea informatica o equipollente, esperienza almeno quinquennale in attività analoghe a quelle oggetto di gara. Provata esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro. Capacità organizzative e di relazione. Vista la particolarità e l'importanza di questa tipologia di attività, la stessa dovrà essere svolta da un'unica persona con continuità.</p>
<p><b>Attività in cui è coinvolto</b> Coordinamento delle attività di conduzione del sistema informatico ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione completa del sistema informatico comunale;</li> <li>• Progettualità e coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico e dei servizi con esso erogati;</li> <li>• Analisi delle criticità del sistema. Formulazione di proposte di miglioramento e/o ottimizzazione del sistema informativo al fine di migliorare le prestazioni e di incrementarne le funzionalità e la sicurezza;</li> <li>• Definizione delle priorità delle attività da effettuare e coordinamento degli interventi</li> </ul>

tecnici;

- Coordinamento di tutti i progetti che nel corso dello svolgimento del servizio saranno indicati dall'Amministrazione;
- Supporto agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale;
- Gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia;
- Supporto e interfacciamento con staff dirigenziale ed Amministrazione comunale;
- Supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- Definizione e mantenimento delle policy di sicurezza;
- Attività di reporting.

### **Tecnico specializzato**

#### **Presenza richiesta:**

- 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Cornaredo
- 36 ore settimanali per 5 gg presso la sede del comune di Settimo Milanese

#### **Requisiti professionali minimi**

Diploma quinquennale di perito informatico o equipollente, esperienza di 1 anno in attività analoghe a quelle oggetto di gara.

L'attività svolta da questa figura potrà essere suddivisa su più figure di tecnici che si potranno alternare per effettuare attività specifiche per competenza.

Conoscenze tecniche approfondite su prodotti Windows, Server e Client (configurazione, installazione, assistenza,), conoscenze approfondite sulle reti informatiche, anche wireless, e sul funzionamento e configurazione degli apparati (router, switch, access point, etc.).

Competenza sul funzionamento delle tecnologie VOIP.

Competenza sul funzionamento e configurazione dei sistemi di backup.

Capacità di configurare e gestire una rete, individuarne i problemi e risolverli.

Competenza nei sistemi Open Source.

Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche;

Conoscenze dei pacchetti applicativi Office e OpenOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client.

Ottima capacità relazionale

#### **Attività in cui è coinvolto**

Gestione operativa del sistema informatico. In particolare:

- Help desk agli uffici per problemi riguardanti tematiche informatiche in genere;
- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate;
- Attività sistemistiche per il mantenimento del corretto funzionamento del sistema (server, rete, personal computer e periferiche in genere);
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente;
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- Gestione delle attività di backup e ripristino dei dati;
- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti;
- Gestione Antivirus centralizzato su PC e server;
- Monitoraggio rete geografica;
- Configurazioni LAN, MAN ed interfacciamento rete WAN;



- Configurazione degli apparati di rete;
- Problem determination rete;
- Servizi backup/recovery;
- Monitoraggio server;
- Servizi profilo utenti;
- Problem determination Server;
- Manutenzione Server;
- Servizi IMAC;
- Manutenzione HW;
- Manutenzione SW di base;
- Inventario e Asset management;
- Distribuzione e installazione SW;
- Ricezione chiamate di assistenza;
- Interfaccia con l'utenza;
- Help desk;
- Inventario e Asset management;
- Problem determination attrezzature informatiche.

#### **4.1 COORDINAMENTO DI SISTEMA**

L'attività di coordinamento, gestione amministrativa, di supporto specialistico e progettuale per l'evoluzione del sistema informatico richiesta con la presente procedura di gara rappresenta l'elemento fulcro per il raggiungimento delle finalità gestionali. Il Coordinatore di Sistema funge da elemento di regia unica delle attività e per l'attuazione complessiva del programma gestionale, ha un ruolo centrale rispetto a tutti i soggetti coinvolti nel ciclo gestionale poiché garantisce che l'impegno e gli obiettivi degli attori coinvolti non si disperdano in attività tra loro slegate, ma possano trovare efficacia ed efficienza in uno sforzo di coesione che ne massimizzi risultati e prestazioni riducendo al tempo stesso i rischi gestionali.

Le attività del Coordinatore di Sistema sono evidenziate nel dettaglio nel presente Capitolato Tecnico ma racchiudono la propria essenza nel fornire:

- a) supporto metodologico e operativo per le attività di governo (pianificazione, monitoraggio, gestione criticità di progetto/programma, standard di documentazione, gestione dei risultati progettuali);
- b) supporto specialistico volto ad assicurare una gestione integrata di tutti gli aspetti di interesse legati alla realizzazione del programma di evoluzione dei sistemi informativi (processi, aree funzionali, information technology, change management, formazione);
- c) collezione, analisi e reporting dei dati dei progetti.

Relativamente agli aspetti specifici l'insieme delle attività standard e dei servizi, previsti dalla presente procedura di gara, sono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella tabella seguente:

<b>Attività</b>	<b>Principali prodotti attesi</b>
Pianificazione	redazione piano di evoluzione pluriennale redazione piano/i attività annuale
Monitoraggio dei tempi e dei risultati gestionali.	Report Andamento Servizio
Supervisione, di tutti gli elementi rilevanti e delle eventuali criticità del piano delle attività.	Piano dei rischi Relazioni tecniche su problemi rilevanti e

	conseguente pianificazione azioni correttive e monitoraggio
--	---

#### 4.1.1 Descrizione operativa dell'attività

L'attività di Coordinamento di Sistema è svolta da una unità con i requisiti minimi di cui alla tabella al punto 4, sarà presente in tutti i giorni lavorativi, per 32 ore settimanali.

Tale indicazione costituisce una stima indicativa, formulata al meglio delle conoscenze attuali.

Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per l'ente né in caso di diminuzione, né in caso di richiesta di aumento alla quale corrisponderà un adeguamento del prezzo contrattuale.

#### 4.1.2 Livelli di Coordinamento

Nella tabella seguente si riportano i livelli minimi attesi dal Coordinamento di sistema :

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia accettazione	Modalità calcolo
LSC 4.1.2.1	Puntualità di consegna piani e rendiconti(a)	Gg	$X < 7$ gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista. $X = \text{Data\_eff} - \text{Data\_prev}$
LSC 4.1.2.2	Puntualità di consegna prodotti(b)	Gg	$X < 7$ gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista a Piano o a richiesta $X = \text{Data\_eff} - \text{Data\_prev}$
LSC 4.1.2.3	Turn over del Personale(c)	%	$X < 20\%$ annuo	Percentuale del numero di sostituzioni rispetto alla presenza contrattualmente prevista . $X = \frac{\text{Nrggannosostituzioni}}{\text{Nrggannopresenzaprevisti}} \cdot 100^*$

\*LSC: livello servizio coordinamento

a) vanno considerati il Piano/i di Lavoro e la Rendicontazione delle attività;

b) vanno considerati i prodotti previsti nei singoli Piani o documenti amministrativi richiesti;

c) vanno considerate tutte le sostituzioni non richieste dall'Amministrazione, salvo cause di forza maggiore.

#### 4.2 Attività di Tecnico specializzato

L'attività del tecnico specializzato è svolta come indicato nella specifica tabella al punto 4. Tale indicazione costituisce una stima indicativa, formulata al meglio delle conoscenze attuali. Tale stima potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo

in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per l'ente né in caso di diminuzione, né in caso di richiesta di aumento alla quale corrisponderà un adeguamento del prezzo contrattuale.

#### 4.2.1 Livelli di servizio del Tecnico specializzato

Nella tabella seguente si riportano i livelli minimi attesi dal servizio di tecnico specializzato:

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia accettazione	Modalità calcolo
LST 4.2.1.1	Tempo di presa in carico delle segnalazioni	Ore	< 4	Tempo intercorrente tra la rilevazione del malfunzionamento nel sistema di monitoraggio e la presa in carico dell'attività.
LST 4.2.1.2	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità alta	Minuti	<30	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.3	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità media	Ore	<4	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.4	Tempo di esecuzione prima attività per segnalazioni di malfunzionamento priorità bassa	Ore	<6	Tempo intercorrente tra l'attivazione dell'attore di pertinenza e l'esecuzione della prima attività
LST 4.2.1.5	Tempo di Chiusura delle segnalazioni di malfunzionamento a priorità Alta	Ore	<6	Tempo incorrente tra l'esecuzione della prima attività e la risoluzione dei problema segnalato, al netto del tempo imputabile alle società terze.
LST 4.2.1.6	Report mensile Andamento Servizio	Gg	1° decade mese successivo	Si calcola la data di consegna al responsabile Area AAGG
LST 4.2.1.7	Turn over del Personale(c)	%	X < 30%	Percentuale del numero di sostituzioni rispetto alla presenza contrattualmente prevista . X= 100* (Nrggannosostituzioni/ nrggannopresenzaprevisti), per ogni persona individuata in sede di affidamento

LST: livello servizio tecnico

#### 4.2.2 Help Desk: descrizione di massima e requisiti del servizio

Il servizio di "Help Desk" dovrà essere garantito per tutto il periodo contrattuale e si prefigge:

a) di supportare i dipendenti e la struttura funzionale degli Enti guidandoli nell'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche, dei servizi e delle applicazioni. Il servizio consiste nella registrazione delle richieste pervenute, l'identificazione delle cause dei problemi segnalati e l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla rimozione delle stesse e al ripristino delle corrette funzionalità operative; è inclusa nel servizio la tracciatura e la registrazione di tutte le azioni svolte per la risoluzione dei problemi e/o l'evasione delle richieste pervenute indipendentemente dalle organizzazioni e dalle strutture coinvolte nelle stesse.

b) garantire la normale funzionalità delle postazioni di lavoro in dotazione ai dipendenti e alla struttura funzionale degli Enti. Rientrano nella definizione di postazione di lavoro personal computer, computer portatili, telefonia fissa, stampanti locali e di rete, scanner locali e di rete, ed in generale tutti gli apparati assegnati per l'esecuzione delle attività lavorative.

c) garantire la normale funzionalità delle componenti software installate sulle suddette postazioni di lavoro.

d) dare supporto all'attività lavorativa degli Enti mediante assistenza in affiancamento ed addestramento "on-job" all'uso degli strumenti e delle applicazioni informatiche.

Le segnalazioni verranno gestite mediante il software di helpdesk ed inventario in uso presso gli Enti che prevede una classificazione delle segnalazioni in relazione alla tipologia di attività ed in caso di malfunzionamento al grado di priorità, secondo il seguente schema:

GRAVITA'	DESCRIZIONE
1	Malfunzionamento Priorità Alta Servizio totalmente non disponibile, o con degrado tale da impedirne l'utilizzo da parte degli utenti; il problema ha una elevata incidenza funzionale. (indisponibilità per un rilevante numero di utenti)
2	Malfunzionamento Priorità Media Servizio parzialmente disponibile per l'utenza (con degrado prestazionale e/o indisponibilità di alcune funzioni), o indisponibile solo per alcuni utenti; il problema ha una media incidenza funzionale.
3	Malfunzionamento Priorità Bassa Servizio erogato all'utenza, con limitazioni funzionali e/o degrado non critici e per un basso numero di utenti; il problema ha una bassa incidenza funzionale.
4	Supporto Tecnico Assistenza fornita all'utente per risolvere problematiche di carattere operativo e/o formativo su formativo, e per attività non imputabili ad un malfunzionamento. (es: cambio password)
5	Evoluzione del sistema Attività che prevedono lo sviluppo di progetti
6	Cambio Configurazione Attività di aggiornamento che prevedono la variazione del documento di inventario in cui sono registrati tutti i software in uso presso l'ente e le caratteristiche e l'ubicazione delle postazioni di lavoro. Ad ogni elemento dovrà essere indicata la nuova configurazione ed il ticket di riferimento.

## 5. QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

Ad integrazione dei livelli di servizio attesi ed indicati al punto 4, l'impresa si obbliga, mediante le figure indicate in sede di partecipazione alla gara e preposte all'erogazione dei servizi richiesti, a:

- mantenere gli standard attuali
- rispettare completamente quanto indicato nel presente capitolato al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione.

### **SERVIZI ACCESSORI**

- Dovrà essere garantita la reperibilità telefonica il sabato mattina dalle ore 8,30 alle ore 12,30 con eventuale intervento in loco entro un'ora dal malfunzionamento segnalato.
- Dovrà inoltre essere garantita la presenza e la reperibilità telefonica in caso di eventi particolari o straordinari (quali ad esempio: tornate elettorali, Consigli Comunali).

### **Art. 6 - SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO**

E' fatto obbligo, pena esclusione dalla gara, del sopralluogo presso l'ufficio Sistemi Informativi del Comune di Cornaredo e del Comune di Settimo Milanese da parte del rappresentante dell'impresa o da persona specificatamente delegata dal legale rappresentante dell'impresa stessa, previa conferma mediante invio di e-mail a [fvassallo@comune.cornaredo.mi.it](mailto:fvassallo@comune.cornaredo.mi.it) – [afavetti@comune.cornaredo.mi.it](mailto:afavetti@comune.cornaredo.mi.it). Queste condizioni vanno comprovate da un documento d'identità del legale rappresentante o da delega in forma scritta del rappresentante legale con relativa copia della carta d'identità e dalla copia della carta d'identità del delegato. Gli appuntamenti saranno presi dal personale del comune di Cornaredo anche per quanto concerne il sopralluogo presso i sistemi informatici del comune di Settimo Milanese.

Sarà possibile effettuare il sopralluogo dal giorno \_\_\_\_\_ 2018. I concorrenti dovranno presentarsi presso l'ufficio Sistemi Informativi, al 1° piano del Municipio di P.zza Libertà, 24 – Cornaredo, osservando la massima puntualità. A cura del servizio CED verrà rilasciata attestazione di avvenuto sopralluogo, che dovrà essere inserita nella busta 1 (documentazione amministrativa).

### **Art. 7 - TEMPI DI START-UP DEI SERVIZI**

L'Amministrazione si impegna, in seguito all'individuazione dell'Aggiudicatario, a dare al medesimo tempestiva comunicazione dell'aggiudicazione dei servizi.

L'aggiudicatario dovrà attivare i servizi oggetto dell'appalto entro e non oltre 15 giorni dalla comunicazione scritta da parte dell'U.O. Sistemi Informativi.

I servizi si intenderanno regolarmente e completamente attivati solo dopo la prima verifica congiunta, che deve essere effettuata entro la fine del mese successivo a quello di prima attivazione dei servizi.

### **Art. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA**

L'impresa si obbliga a rispettare completamente quanto indicato nel presente capitolato e quanto indicato nella proposta tecnica presentata al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione.

Mensilmente verrà effettuata dall'Amministrazione con l'Aggiudicatario una puntuale verifica della qualità e quantità dei servizi erogati evidenziando eventuali difetti e definendo le azioni correttive necessarie. Allo scopo l'Aggiudicatario dovrà presentare apposita rendicontazione.

In caso di inadempimento da parte dell'impresa rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, ferma restando l'applicazione delle penali previste e il diritto al risarcimento del danno.

Entro 30 giorni dall'inizio delle attività l'impresa aggiudicataria dovrà produrre un proprio Piano Operativo sui rischi connessi alle attività specifiche, che dovrà essere Coordinato con il Documento Unico Valutazione Rischi Interferenze (DUVRI) definitivo.

## **Art. 9 - TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

La ditta aggiudicataria, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative anche nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, e dagli accordi integrativi territoriali in vigore. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi fino alla loro sostituzione. La società aggiudicataria è tenuta inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

## **10. COPERTURA ASSICURATIVA**

L'Aggiudicataria dovrà stipulare, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, suoi rinnovi e proroghe) un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente appalto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata. Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a €1.000.000,00 per sinistro.

Qualora l'Aggiudicataria fosse già provvista di un'adeguata polizza assicurativa con primario istituto assicurativo a copertura del rischio da responsabilità civile di cui al presente articolo, dovranno comunque essere rispettate le prescrizioni contenute nel presente Capitolato d'appalto.

Qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative sopra riportate, il contratto sarà risolto di diritto e l'importo corrispondente sarà trattenuto dalla cauzione prestata, quale penale, e fatto salvo l'obbligo del maggior danno subito.

## **11. SUBAPPALTO E CESSIONE DI CONTRATTO**

Il subappalto non è consentito. Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

## **12. STIPULA DEL CONTRATTO E DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO**

L'aggiudicataria resterà vincolata all'assunzione della gestione, anche nelle more di perfezionamento degli atti relativi all'appalto e comunque previo deposito delle polizze di cui al predetto art. 8.

Essa, alla data che sarà fissata dall'Ente Capofila, dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto, dopo aver versato la cauzione definitiva in uno dei modi previsti dalla legge.

A titolo di cauzione definitiva l'Aggiudicataria è obbligata a costituire una garanzia fidejussoria del 10% dell'importo netto contrattuale, nelle forme previste dalla legge a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, del risarcimento dei danni, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere durante l'appalto per fatto dell'aggiudicataria, a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio.

La cauzione definitiva deve avere durata pari a quella del contratto, salvo quanto previsto dai commi successivi e salvo quanto indicato all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

Resta salva per l'Amministrazione comunale la possibilità dell'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'aggiudicataria potrà essere obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. In caso di inadempienza potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'appaltatore, prelevandone l'importo dal corrispettivo d'appalto.

La cauzione definitiva potrà essere presentata mediante polizza fidejussoria assicurativa o bancaria rilasciata da istituti assicurativi regolarmente autorizzati, purché rilasciate ai sensi di legge.

La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa dovranno riportare la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione (art. 1944 C.C.) nei riguardi dell'aggiudicataria obbligata, e la rinuncia

all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, C.C. e dovrà essere operativa entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

Ogni forma di garanzia potrà essere estinta condizionatamente al nulla osta rilasciato dall'Amministrazione comunale e previa certificazione di regolare esecuzione del servizio. Lo svincolo della cauzione definitiva sarà effettuato in assenza di contestazioni.

### **13. SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese inerenti alla stipulazione del contratto comprese quelle di registrazione, oltre ai diritti di segreteria, sono a totale carico dell'Appaltatore

### **14. PAGAMENTI**

A compenso delle prestazioni effettuate, l'Aggiudicataria emetterà con cadenza mensile posticipata fatture fiscali per l'importo del servizio, nei confronti dei singoli Comuni Committenti.

Tutte le fatture dovranno essere trasmesse in formato elettronico con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel Decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244).

Le fatture elettroniche, devono fare riferimento ai rispettivi Codice Univoco Ufficio delle singole amministrazioni, e nello specifico:

- **Comune di Cornaredo: Codice Univoco Ufficio AS5NM4**
- **Comune di Settimo Milanese: Codice Univoco UFFE9N**

Al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti le fatture elettroniche dovranno riportare il Codice Identificativo Gara e il codice CIG "derivato" che sarà comunicato successivamente dalla due amministrazioni comunali, tranne per i casi di esclusione dell'indicazione dello stesso. L'articolo 42 del D.L. n. 66/2014, convertito dalla legge n. 89/2014, ha introdotto l'obbligo di istituire il Registro Unico delle Fatture dall'01/07/2014. Il nuovo sistema di registrazione delle fatture prevede la presenza al momento dell'inserimento di ogni singolo documento contabile, di una serie di informazioni obbligatorie quali:

- n. di CIG
- n. di impegno di spesa (che sarà comunicato dall'Ufficio);
- scadenza del pagamento (come previsto dal presente capitolato)

Le fatture prodotte senza che siano seguite le indicazioni sopra riportate, non saranno

liquidate. Ne sarà richiesto lo storno e la corretta riemissione.

Le Amministrazioni non potranno procedere al pagamento delle fatture elettroniche che non riportano i codici CIG sensi del comma 2, art. 25 D.L. 66/2014 convertito L. 89/2014.

Laddove la liquidazione della fattura non fosse possibile per errori concernenti dati indicati dal fornitore o per non conformità delle prestazioni, il termine per il pagamento si interrompe e decorre nuovamente dal giorno di notifica di accettazione della nota di accredito.

I singoli Comuni Committenti liquideranno le fatture mensili emesse dalla ditta entro 30 giorni dalla data di presentazione, previo procedimento amministrativo di riscontro della regolarità contributiva (DURC).

La liquidazione verrà effettuata mediante mandati di pagamenti emessi sui Tesorieri Comunali i quali provvederanno ad effettuare bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato di cui al comma 1, articolo 3, della legge 136/2010, come comunicato dall'appaltatore.

I ritardi del pagamento oltre tale termine comporteranno l'applicazione degli interessi di legge, se richiesti, eccezion fatta per le ipotesi in cui la fatturazione non sia corretta e/o completa. In tal caso il termine di pagamento decorre dal completamento e/o regolarizzazione delle relative fatture.

L'eventuale ritardo nel pagamento non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte della ditta aggiudicataria la quale è tenuta a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto.

L'avvenuto pagamento in ogni caso non equivale al riconoscimento di regolarità delle prestazioni, restando il committente libero, in ogni tempo ed entro la scadenza del contratto, di accertare eventuali inadempienze.

## **15 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

A pena di nullità assoluta del presente affidamento le parti si obbligano a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i., nonché le norme contenute nel D.L. 66/2014 convertito con modificazioni dalla Legge 89/2014, in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

## **16. PENALITÀ E RISARCIMENTO DANNI**

Le violazioni degli obblighi che fanno carico all'Appaltatore e/o comunque gli inadempimenti o ritardi nello svolgimento del servizio e nell'esecuzione del contratto saranno motivo di richiamo scritto. Eventuali controdeduzioni dovranno pervenire entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso; decorso inutilmente detto termine ovvero in caso di rigetto delle controdeduzioni stesse è facoltà dell'Amministrazione procedere all'applicazione di opportuna penale, così determinata:

- Mancato svolgimento delle attività: euro 500,00 per ogni violazione in caso di mancata effettuazione delle attività indicate all'art. 2 e di rigetto delle controdeduzioni di parte;
- Mancato rispetto di termini di esecuzione ritenuti essenziali ai fini del risultato della prestazione: euro 350,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo derivante da fatto imputabile all'impresa;
- Mancato rispetto dei termini di intervento contemplati nell'art. 4.2.1 sub. 1/2/3/4/5: euro 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di risposta richiesti;
- Mancata produzione e consegna dei piani e rendiconti o dei prodotti di cui all'art. 4.1.2 entro la scadenza: euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi di risposta richiesti;
- Assenze non sostituite rispetto al numero di operatori previsti: euro 250 per ogni giornata di assenza



L'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare penali di importi superiori nel caso in cui si verificano inadempienze ritenute particolarmente gravi o ripetute nel tempo. Per ottenere il rimborso delle spese, il pagamento delle penalità o la rifusione dei danni, l'Amministrazione potrà rivalersi anche sul deposito cauzionale, che dovrà essere reintegrato entro 10 giorni dall'avviso del Comune.

## **17. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

A seguito di ripetute o gravi violazioni delle condizioni contrattuali l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di rescindere il contratto, aggiudicando l'appalto alla società seconda in graduatoria, affidando totalmente o parzialmente la gestione del servizio. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Comune. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della società per il fatto che ha determinato l'inadempimento.

L'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa comunicazione all'impresa mediante posta elettronica certificata nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti minimi richiesti per partecipare alla gara;
- mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa nel termine di 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione;
- cessione del contratto o del credito con inosservanza delle forme, modalità e adempimenti previsti all'art. 106 D. Lgs n. 50/2016;
- qualora l'ammontare delle penali applicate raggiunga un importo pari al 10% del valore stimato annuo del contratto;
- interruzione del servizio senza giusta causa;
- inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente capitolato.
- Situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Aggiudicatario;
- Mancata sostituzione del personale.

In tutti i casi di risoluzione l'impresa ha diritto unicamente al pagamento delle prestazioni contrattuali regolarmente eseguite.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione Comunale dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

## **18. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Qualora l'Aggiudicatario non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari, il successivo contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

## **19. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

In caso di controversie relative alla procedura di individuazione del contraente, l'organo competente delle procedure di ricorso è il TAR (Tribunale Amministrativo Regionale) della Lombardia. Avverso eventuali esclusioni dalla gara d'appalto a seguito della comunicazione degli esiti, si applica l'art.32 del D. Lgs 50/2016.

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti nella applicazione del presente contratto è competente il Tribunale di Milano.

## **20. TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI LEGGE 196/2003**

Ai sensi della legge 196/2003 l'Amministrazione, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati sensibili, designa l'impresa aggiudicataria responsabile del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'impresa aggiudicataria procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dall'Amministrazione, in particolare:

- l'Appaltatore dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- l'Appaltatore non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso;
- l'Appaltatore non potrà conservare i dati in suo possesso successivamente alla scadenza del contratto di appalto;
- l'Appaltatore dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

## **21. NORME GENERALI E RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si rimanda agli altri atti di gara ed alla vigente legislazione applicabile in materia.

## **22. DOMICILIO DELL'APPALTATORE**

Per tutti gli effetti del presente contratto l'appaltatore deve eleggere domicilio e deve dare indicazione della posta elettronica certificata.

Le comunicazioni e le notificazioni saranno effettuate a mezzo di posta elettronica certificata che l'appaltatore deve comunicare all'ente prima dell'aggiudicazione provvisoria.

Le comunicazioni avente carattere meramente informativo ovvero con contenuto operativo pratico, che non incidono direttamente sui diritti contrattuali delle parti, saranno fatte tramite mail o per via telefonica.