

## CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO: PROCEDURA, AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 2, LETT. B), DELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020, N. 120 E S.M.I., PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO BIENNALE DI "MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO E DELL'HARDWARE IN USO PRESSO L'AGENZIA REGIONALE CAMPANIA TURISMO" - C.I.G. 9047736BEF.

1

### ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di biennale "MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO E DELL'HARDWARE IN USO PRESSO L'AGENZIA REGIONALE CAMPANIA TURISMO".

Il presente capitolato fornisce le indicazioni e le specifiche tecniche necessarie ai fini della presentazione dell'offerta e dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio.

Nel presente capitolato sono descritti:

- i *software* gestionali in uso presso l'Agenzia, per i quali è richiesto all'appaltatore di fornire il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- le modalità e i tempi a cui l'appaltatore dovrà attenersi nell'erogazione delle prestazioni oggetto della presente gara per garantire;
- la corretta gestione del servizio sia per quanto riguardalamantenzione dei *software* che degli *hardware* in uso presso l'Agenzia.

#### 1.1 ASSISTENZA E MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA DEI SOFTWARE IN USO PRESSO L'AGENZIA

L'Agenzia utilizza, attraverso il metodo del riuso, i seguenti *software* gestionali, in modalità *open source*:

1. **RILPRES e GRU:** utilizzato dall'Ufficio Risorse Umane (*gestione giuridica ed economica del personale - gestione dotazione organica - gestione della rilevazione delle presenze - integrazione con la contabilità - portale del dipendente, elaborazione paghe al personale*);
2. **GE.CO.:** utilizzato dall'Ufficio Economico - finanziario (*contabilità finanziaria - contabilità IVA - cassa economale - inventario - fatturazione elettronica - integrazioni con protocollo - integrazione con paghe - integrazione con atti amministrativi*);
3. **KEND:** utilizzato dagli Ufficiamministrativi (*protocollo informatico - decreti, determine e disposizioni e loro pubblicazione sul sito - amministrazione trasparenza ex artt.26 e 27 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. - Sito istituzionale - integrazione nativa con sistemi di archiviazione a norma -*



*integrazione nativa con la fatturazione elettronica - integrazione con la contabilità finanziaria);*

Detti *software* fanno parte della piattaforma "URBE" della società Publisys S.p.A. - P.IVA: 00975860768, con sede in Contrada Santa Loja - 85050 Tito (PZ);

4. **piattaforma di e-procurement** (Portale appalti - gare telematiche - integrazione con il protocollo informatico), concessa in riuso dal Comune di Bari;

5. **piattaforma di Office collaboration** (CRM interno per gestione progetti) *software open source* della società Vtenext s.r.l., con sede in Milano;

I servizi di assistenza e manutenzione dei suddetti *software*, (Rilpres, Gru, Ge.co., Kend, piattaforma di e-procurement e piattaforma di Office collaboration) dovranno essere erogati sia con interventi *on-site* (ove necessario), sia con attività da remoto (telefono, internet, ecc.).

Nello specifico l'operatore economico dovrà svolgere le seguenti attività:

a) **MANUTENZIONE CORRETTIVA** di tutte le componenti *software* applicative, che costituiscono il sistema informativo dell'Agenzia, finalizzata alla diagnosi e alla rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti del sistema informativo;

b) **MANUTENZIONE ADEGUATIVA** degli aggiornamenti dei programmi in uso presso l'Agenzia e della relativa documentazione, in relazione all'adeguamento del sistema informativo a nuove disposizioni normative, quando le stesse non modifichino sostanzialmente le specifiche funzionali e la struttura logica dello stesso;

c) **MANUTENZIONE EVOLUTIVA** degli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in relazione a:

- nuove *release* dei sistemi operativi, *database*, *software* di *middleware*;
- innovazioni tecnologiche e rilascio di nuove funzionalità rese disponibili da parte dell'appaltatore.

Nell'ambito del servizio, all'appaltatore spetta:

- la pianificazione di interventi di manutenzione programmata;
- il costante ed efficace aggiornamento del sistema;
- testare e collaudare l'operatività dei sistemi a seguito degli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- la risoluzione di malfunzionamenti estemporanei che potrebbero verificarsi;
- l'attivazione di un *help-desk* dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 08:00 alle 18:00.

Le soluzioni adottate devono garantire il rispetto degli *standard* previsti per i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, in ottemperanza alle regole tecniche dettate dall'Agenzia per



l'Italia Digitale, con particolare riferimento al sistema di identificazione e autorizzazione all'accesso da parte degli utenti ai sistemi.

## 1.2 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE PREVENTIVA E CORRETTIVA DEGLI HARDWARE E DELLA INFRASTRUTTURA DI RETE

L'assistenza *hardware* consiste nella manutenzione preventiva e correttiva delle attrezzature in uso di tutte le componenti *hardware* che costituiscono le postazioni di lavoro del personale dislocato nelle diverse sedi ed uffici dell'Agenzia e presso l'infrastruttura *Cloud* di Telecom Italia S.p.A.

Il servizio dovrà essere svolto in modo da mantenere gli apparati in condizione di efficienza e operatività, e nel caso di guasto o malfunzionamento, dovrà essere assicurato il ripristino degli stessi in modo da assicurarne il corretto funzionamento.

Al riguardo, si specifica che:

- PER APPARECCHIATURE: si intendono tutti gli strumenti elettronici di elaborazione, con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microprogrammi oggetto del servizio (*PC, thin client, portatili, tablet, stampanti, fotocopiatrici, etc*);
- PER DISPOSITIVO: si intende qualsiasi componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (*quali, a titolo esemplificativo: tastiera, mouse, video, etc.*).

La manutenzione correttiva dovrà essere svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Nelle attività di assistenza tecnica e manutenzione *hardware* rientrano le seguenti attività:

- installazione o ripristino di sistemi operativi, *software antivirus*, pacchetti applicativi;
- eventuali riconfigurazioni delle impostazioni di rete;
- collaborazione con le ditte fornitrici de *software* e degli *hardware*, in uso presso gli uffici dell'Agenzia, per installazioni e configurazioni sul server e sui *PC*, sui portatili, sui *tablet*, sulle stampanti, sulle fotocopiatrici, ed assistenza sistemistica su richieste dell'ente;
- supporto alla configurazione e messa in esercizio di eventuali nuovi apparati;
- gestione accesso *internet* con il mantenimento ed il ripristino del corretto funzionamento del *firewall*;



- operazioni di pulizia e deframmentazione delle apparecchiature;
- riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti;
- ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettose.

Il ripristino completo della configurazione dei *server* deve tenere conto della salvaguardia dell'integrità dei dati, provvedendo al recupero dalle copie di *backup* effettuate.

L'appaltatore fornirà i componenti necessari agli interventi di riparazione e/o sostituzione eseguirà le prove ed i controlli necessari al fine di verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime.

I componenti *hardware* che dovessero essere sostituiti verranno fatturati a parte, previa espressa autorizzazione scritta da parte dell'Agenzia, con presentazione di relativa documentazione attestante i costi di mercato da parte dell'appaltatore.

Il servizio dovrà essere prestato presso gli uffici, gli *info-point* e/o altri beni immobili dell'Agenzia ove le apparecchiature sono installate, predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di *call center* e di assistenza telematica remota. Al riguardo, si precisa che le sedi degli uffici, degli *info-point* e di altri beni immobili sono riportati nell'allegato n. 1.

A seconda della tipologia della segnalazione pervenuta l'appaltatore deciderà se intervenire *on site* oppure da remoto.

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia un servizio di *help desk* che garantisca l'assistenza al personale dell'ente nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì (*escluso i festivi*) dalle ore 08:00 alle 18:00.

Per ciascun intervento di manutenzione *hardware* l'appaltatore produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta.

Il documento dovrà indicare i seguenti dati:

- tipologia di intervento;
- data ed ora di inizio - data ed ora di fine;
- descrizione dell'attività svolta;
- eventuale elenco delle parti sostituite;
- firma del responsabile dell'Agenzia.

## ARTICOLO 2 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

I servizi realizzati dall'appaltatore devono essere svolti in stretto collegamento con gli uffici dell'Agenzia, che dovranno essere messi in grado di seguire le attività in modo puntuale. In

particolare, tutte le attività da realizzare e relative tempistiche dovranno essere concordate con i referenti dell’Agenzia.

Per ciò che concerne le attività di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva, l’appaltatore dovrà garantire la continuità operativa dei servizi per tutta la durata del contratto.

Le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa, sono da intendersi a totale carico dell’appaltatore.

Le attività svolte nell’ambito della manutenzione evolutiva devono essere preventivamente verificate e valutate, sia da un punto di vista tecnico che dei tempi di installazione e collaudo, dall’appaltatore insieme ai responsabili dell’Agenzia.

Ogni eventuale anomalia (*bug*, errori progettuali e/o di implementazione), manifestatesi successivamente alla messa in esercizio delle innovazioni e/o integrazioni effettuate, deve essere risolta tempestivamente e ad esclusivo carico dell’impresa aggiudicataria.

L’appaltatore deve prevedere tutte le attività necessarie a presidiare il rilascio di nuove componenti o di aggiornamenti di componenti già distribuite in produzione, secondo controlli e verifiche di coerenza con l’architettura del sistema informatico.

Le modalità operative di erogazione del servizio di *help desk* prevedono:

- attivazione della richiesta d’intervento via telefono/*e-mail* o tramite sistemi di “*trouble ticketing*”;
- tracciamento delle richieste per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle stesse;
- gestione della richiesta, diagnosi e stima del tempo di risoluzione, risoluzione e comunicazione della chiusura dell’intervento.

Tutte le richieste di intervento, saranno registrate su adeguato supporto, al fine di verificare il rispetto dei livelli di servizio richiesto. Il servizio di *help desk* deve essere erogato da personale qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore della pubblica amministrazione. Il personale di *help desk*, deve essere costituito da professionisti con un’ottima conoscenza delle soluzioni applicative in uso presso l’Agenzia e degli ambienti di sistema, dovrà essere in grado di risolvere in modo rapido e puntuale il problema segnalato.

I tempi medi di intervento/ripristino (*Service Level Agreement - SLA*) del servizio di manutenzione ed assistenza del sistema informativo e dell’*hardware* sono i seguenti:

Tab. 1

TEMPO MEDIO DI INTERVENTO	MINORE DI 10 ORE LAVORATIVE, DALLA RICEZIONE DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO
---------------------------	--

*h*

TEMPO MEDIO DI RIPRISTINO	MINORE DI 12 ORE LAVORATIVE, DALLA PRESA IN CARICO, PER “MALFUNZIONAMENTI BLOCCANTI”
	MINORE DI 24 ORE LAVORATIVE, DALLA PRESA IN CARICO, PER “MALFUNZIONAMENTI NON BLOCCANTI”

Con il termine “*malfunzionamenti bloccanti*” si intendono tutte le eventuali anomalie che direttamente o indirettamente comportano il blocco o la non disponibilità di una o più funzionalità o servizi rispetto alle esigenze di una qualsiasi delle categorie di utenti.

Con la definizione “*malfunzionamenti non bloccanti*” si intendono tutte le eventuali anomalie che non rientrano nella precedente categoria.

### ARTICOLO 3- GRUPPO DI LAVORO

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia un gruppo di lavoro per assicurare le attività necessarie all'assistenza e manutenzione dei sistemi informativi in base alle diverse esigenze dell'ente.

Per l'attività innanzi descritta, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione uno *staff* tecnico, qualificato e comprensivo delle figure professionali di seguito indicate, che dovrà assicurare la disponibilità per 5 (cinque) giorni a settimana - dalle ore 9:00 alle ore 18:00 - e per l'intera durata contrattuale delle figure professionali di seguito indicate:

- n. 1 (*uno*) informatico, con competenze in sviluppo e manutenzione di *software*;
- n.1 (*una*) risorsa professionale, con competenze tecniche nella gestione di piattaforme di *e-procurement*;
- n. 1 (*una*) risorsa professionale con competenze specifiche nella gestione giuridica del personale nella pubblica amministrazione;
- n. 1 (*una*) risorsa professionale con competenze specifiche nella gestione finanziaria e contabile dell'ente;
- n. 2 (*due*) operatori, con competenze in manutenzione *hardware* e *software*.

Per tali figure l'appaltatore si impegna a fornire i profili professionali, documentati dai *curricula* da allegare all'offerta tecnica, con l'indicazione del numero di unità impiegate per ciascuno di essi.

Essendo opportuna la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata dell'affidamento, le eventuali sostituzioni di detto personale dovranno essere concordate preventivamente con il responsabile del procedimento, dietro presentazione e approvazione dei *curricula*, nel rispetto dei requisiti indicati per ciascuna figura professionale.



#### ARTICOLO 4 - SOPRALLUOGO

Il sopralluogo nelle sedi dell’Agenzia, oggetto dell’appalto, è obbligatorio, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate soltanto a seguito di una visita dei luoghi per acquisire la conoscenza dei sistemi informativi e della componente *hardware* in uso.

Le sedi da ispezionare, oggetto del sopralluogo obbligatorio, sono indicate nell’allegato n. 2 “*Elenco sedi sopralluogo*”.

LA MANCATA EFFETTUAZIONE DEL SOPRALLUOGO È CAUSA DI ESCLUSIONE DALLA PROCEDURA DI GARA.

Il sopralluogo può essere effettuato nei giorni dal lunedì al venerdì (giorni festivi esclusi), dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 15:00.

La richiesta di sopralluogo deve essere inoltrata, a mezzo pec, all’indirizzo [aretur@pec.it](mailto:aretur@pec.it) e riportare i seguenti dati dell’operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

LA SUDETTA RICHIESTA DOVRÀ ESSERE INVIATA ENTRO E NON OLTRE LA DATA DEL 28 FEBBRAIO 2022.

Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti con almeno 2 (*due*) giorni di anticipo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e appositamente delega munita di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l’incarico da più concorrenti.

LA DATA ULTIMA PER L’EFFETTUAZIONE DEL SOPRALLUOGO È IL GIORNO 04 MARZO 2022.

I referenti indicati dall’Agenzia rilasceranno attestazione di avvenuto sopralluogo da inserire negli atti di gara.

#### ARTICOLO 5 - OBBLIGHI INERENTI ALL’ESECUZIONE DELL’APPALTO

L’appaltatore, ai fini dell’affidamento del servizio, si obbliga a:

- a) garantire l’esecuzione del servizio oggetto dell’appalto in stretto contatto con i competenti uffici dell’Agenzia, secondo i tempi e le esigenze da questa manifestati;
- b) osservare, nell’adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall’Agenzia;
- c) non creare conflitti d’interesse nello svolgimento delle attività da realizzare;

h

- d) comunicare tempestivamente all'Agenzia le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
- e) effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso, secondo quanto precisato nel presente capitolato e nel contratto;
- f) avvalersi di personale specializzato;
- g) eseguire le prestazioni a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità e i termini previsti dal presente capitolato; osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero successivamente emanarsi
- h) apportare eventuali modifiche necessarie per il corretto espletamento del servizio richiesto senza che questo possa comportare alcuna maggiorazione dei costi.
- i) manlevare e tenere indenne l'Agenzia da tutte le responsabilità, per danni che in relazione all'esecuzione del servizio in oggetto o a cause ad esso connesse derivassero all'ente o a terzi (*cose o persone*).

#### ARTICOLO 6 - SICUREZZA

L'appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri relativi all'ottemperanza degli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica.

L'appaltatore, in particolare, è obbligato ad osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni.

#### ARTICOLO 7 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere espletato in tutte le componenti e le prestazioni previste dal presente capitolato e dal contratto di appalto, salvo eventi imprevisti e imprevedibili e cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore, al ricorrere dei quali lo stesso dovrà rendere tempestiva comunicazione in forma scritta.

L'esecuzione dell'appalto resterà in tal caso temporaneamente sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore o dell'evento temporaneo imprevisto e imprevedibile non imputabile all'appaltatore.



L'appaltatore non può, in alcun caso, sospendere l'esecuzione dell'appalto con propria decisione unilaterale nemmeno quando siano in atto controversie con l'Agenzia.

La sospensione unilaterale da parte dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del codice civile.

Restano a carico dello stesso appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Potranno autorizzarsi sospensioni temporanee allorché siano state concordate con l'appaltatore quelle variazioni del servizio ritenute opportune dall'Agenzia in relazione a particolari esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione delle attività.

#### ARTICOLO 8 - ONERI CONNESSI ALL'APPALTO

Il corrispettivo dell'appalto è determinato dall'appaltatore in sede di offerta ed è, pertanto, fisso ed invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'appaltatore di ogni relativo rischio e/o alea e non potendo il medesimo vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi offerti.

Nel corrispettivo contrattuale, pertanto, si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione dell'appalto, ivi compresi i costi per la polizza assicurativa, le spese relative all'adempimento delle prescrizioni in materia di salute e sicurezza dei prestatori di lavoro coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, nonché gli obblighi ed oneri derivanti dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, in relazione all'oggetto dell'appalto.

#### ARTICOLO 9 - MONITORAGGIO DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il responsabile del procedimento provvederà al monitoraggio ed alla verifica dell'espletamento del servizio, in termini di efficacia, efficienza e qualità delle prestazioni erogate, compresa l'attività di vigilanza sull'esecuzione del contratto.

#### ARTICOLO 10 - PAGAMENTI

L'appaltatore emetterà fattura con cadenza trimestrale, riferita al periodo di competenza, successivamente alla approvazione da parte del R.U.P. dei report delle attività svolte in esecuzione dell'appalto.

La relativa fattura elettronica dovrà essere intestata all'Agenzia regionale CAMPANIA TURISMO e contenere i seguenti dati:

- l'indicazione del C.I.G.;
- descrizione dettagliata del servizio effettuato, con indicazione della sede presso la quale è stato

h

espletato;

- a richiesta dell'Agenzia: l'indicazione di eventuali diciture.

Il pagamento dei corrispettivi fatturati è subordinato alla regolare esecuzione del servizio, secondo le prescrizioni contenute nella *lex specialis* di gara e nel contratto, certificata da apposito nulla osta emesso dal R.U.P., attestante l'avvenuta verifica di conformità e l'assenza di contestazioni, nonché all'acquisizione della documentazione di regolarità contributiva e retributiva, rilasciata dagli enti competenti.

Ove la suindicata verifica risulti positiva, il pagamento avverrà entro il termine di giorni 60 (sessanta) dalla data di ricezione della fattura. Nel caso in cui la verifica effettuata dal R.U.P. dia esito negativo, si procederà alla liquidazione ed al pagamento dei soli importi fatturati non oggetto di contestazione.

#### ARTICOLO 11 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore si obbliga al rispetto della tracciabilità dei flussi finanziari, così come previsto dall'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 del e *s.m.i.*, comunicando ogni modifica relativa ai dati trasmessi circa il conto corrente dedicato ed ai soggetti delegati ad operare sul medesimo, entro il perentorio termine di giorni sette dalla relativa variazione.

#### ARTICOLO 12- INADEMPIMENTI E PENALI

L'Agenzia si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esatto adempimento del servizio oggetto dell'appalto.

L'Agenzia considera obbligazioni essenziali il rispetto dei termini in cui si articola l'appalto e la corretta esecuzione del servizio, secondo le modalità presenti nel disciplinare, nel capitolato e nell'offerta presentata.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali, verranno contestati per iscritto, mediante apposita comunicazione, inviata a mezzo *pec* all'appaltatore. L'aggiudicatario potrà comunicare le proprie deduzioni entro 5 (*cinque*) giorni lavorativi dalla contestazione; decorso tale termine, si intenderà accettata la contestazione a cui seguirà l'applicazione delle penali.

Per ogni giorno di ritardo a partire dai primi 30 (*trenta*) giorni lavorativi previsti per l'avvio a regime dei servizi, sarà applicata una penale pari allo 0,20 % dell'importo netto contrattuale.

Per indisponibilità totale del servizio offerto per periodi superiori a 3(*tre*) giorni lavorativi, sarà applicata una penale pari a 0,30% dell'importo netto contrattuale, per giorno.



Per indisponibilità parziale del servizio offerto per periodi superiori a 5(cinque) giorni lavorativi, sarà applicata una penale pari a 0,15% dell'importo netto contrattuale, per giorno.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in alcun caso l'appaltatore dalla esecuzione dell'attività il cui inadempimento ha cagionato l'applicazione della penale stessa.

Resta inteso che il pagamento delle penali non pregiudica il diritto per l'Agenzia di richiedere il risarcimento di eventuali danni subiti.

L'importo relativo alla penale applicata sarà trattenuto sul mandato di pagamento successivo all'addebito o escusso dalla polizza fidejussoria.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% (dieci per cento) del valore contrattuale. Al raggiungimento della predetta percentuale, l'Agenzia ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto in danno dell'appaltatore.

#### ARTICOLO 13 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'appalto si intenderà risolto in caso di inadempimento dell'appaltatore anche rispetto ad uno solo degli obblighi assunti con lo stesso che si protragga oltre il termine, non inferiore a 5 (cinque) giorni, che verrà assegnato dall'Agenzia per porre fine all'inadempimento.

L'Agenzia potrà risolvere il contratto di diritto, ai sensi dell'art.1456 codice civile, previa contestazione degli addebiti all'appaltatore ed assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni, nei seguenti casi:

- a) fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni ed atti di notorietà rilasciate dall'aggiudicatario dell'appalto ai sensi e per gli effetti degli artt. 38, 46 e 47 del citato D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i, il contratto si intenderà risolto di diritto anche relativamente alle prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione;
- b) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario del contratto negativo per due volte consecutive;
- c) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultassero positivi;
- d) mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel disciplinare e nel presente capitolato;
- e) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Agenzia;

- f) azioni giudiziarie intentate da terzi contro l'Agencia per fatti o atti compiuti dall'aggiudicatario nell'esecuzione del servizio;
- g) in caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni;
- h) violazione degli obblighi di riservatezza e dei diritti di terzi di privativa industriale;
- i) ogni altra ipotesi di inadempimento in relazione alla quale è espressamente prevista, dal presente disciplinare e/o dal capitolato e/o dallo schema di contratto allegato, la risoluzione del contratto. Si rinvia in ogni caso alla disciplina codicistica per quanto concerne tutte le ipotesi di risoluzione del contratto.

La risoluzione fa sorgere in capo all'Agencia il diritto di incamerare la cauzione definitiva, di sospendere i pagamenti, nonché il diritto al risarcimento di tutti i danni diretti ed indiretti, oltre che alla corresponsione delle maggiori spese che l'ente dovrà sostenere per il restante periodo contrattuale, affidando a terzi il servizio la sua parte rimanente in danno dell'affidatario inadempiente.

#### ARTICOLO 14 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE. CLAUSOLA DI MANLEVA

L'aggiudicatario assume ogni responsabilità nei confronti dei terzi per l'uso di licenze di *software*, dispositivi e/o soluzioni tecniche o di altra natura, applicati e/o utilizzati nell'esecuzione del servizio oggetto di appalto, di cui altri abbiano la privativa e che, pertanto, violino brevetti o diritti industriali, sollevando espressamente l'Agencia da qualsivoglia responsabilità.

#### ARTICOLO 15 - RISERVATEZZA

Le parti si obbligano a non divulgare o rendere, in alcun modo, disponibili a terzi le informazioni riservate, qualsiasi notizia, documento o dato concernente direttamente o indirettamente il lavoro e/o il servizio e/o il servizio svolti, l'organizzazione, l'attività e/o il *know-how* specifico dell'altra parte, di cui per qualsivoglia ragione siano entrate in possesso, fatte salve le notizie o le informazioni che siano o divengano di dominio pubblico, che siano state portate a conoscenza dell'altra parte da un terzo che abbia il permesso di rivelarle, o che debbano essere utilizzate dalla parte per tutelare i propri interessi innanzi all'Autorità Giudiziaria o alle Autorità competenti.

#### ARTICOLO 16 - RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle vigenti norme in materia di appalti.

IL DIRETTORE GENERALE  
LUIGI RAIA