

SETTORE AFFARI GENERALI
ACQUISTI IN COMUNE

Capitolato speciale d'appalto per l'acquisto del servizio di assistenza e manutenzione del software SIGESP in uso presso il Settore Servizi Sociali dell'Unione delle Terre d'Argine. CIG: Z20359E6D7 – CPV 72253000-3

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato d'appalto ha per oggetto il servizio di assistenza e manutenzione del software SIGESP in uso presso l'Ufficio Casa del Settore Servizi Sociali dell'Unione delle Terre d'Argine per la gestione delle graduatorie ERP e dei Contributi Affitto.

Il servizio ha come CPV il codice 72253000-3 “Servizi di assistenza informatica e di supporto”.

Si precisa inoltre che nel corso del 2022 l'Ente provvederà ad individuare una soluzione alternativa al software in questione.

Ai fini del presente appalto, si individuano i seguenti soggetti:

- Stazione appaltante: Unione delle Terre d'Argine, con sede legale a 41012 Carpi (MO), in Corso A. Pio n. 91, C.F. 03069890360;
- Responsabile del procedimento: dott.ssa Simona Bottazzi – Responsabile del Servizio Acquisti in comune del Settore Affari Generali dell'Unione delle Terre d'Argine Tel. 059/649857 – Fax: 059/649751;
- punto istruttore della procedura è dott. Massimiliano Montagnini che è possibile contattare al n. tel. 059/649390, o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica istituzionale acquisticomune@terredargine.it;
- Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC): dott.ing. Daniele De Simone, Responsabile dei Servizi Informativi dell'Unione con il compito di supporto alla fase di controllo e supervisione dell'esecuzione del Servizio il quale dovrà comunicare tempestivamente al R.U.P. eventuali inadempienze contrattuali; il DEC si avvarrà di uno o più referenti operativi incaricati delle attività di supporto all'esecuzione del contratto;
- Fornitore: operatore economico aggiudicatario che sottoscriverà il contratto con l'Amministrazione.

Art. 2 - Durata dell'appalto

La durata dei servizi è fino al 31/12/2022 Il contratto potrà essere rinnovato per massimo n. 1 (una) annualità su espressa comunicazione della Stazione appaltante, che avverrà entro n. 30 giorni prima della scadenza del contratto.

Il contratto è formalizzato mediante stipula di trattativa diretta Sul MEPA, secondo le regole di e-procurement.

Art. 3 - Caratteristiche del servizio richiesto

L'affidatario dovrà erogare il servizio in questione a n. 8 postazioni di lavoro presso in cui è installato il software SIGESP.

Il servizio di assistenza e manutenzione comprende:

- il servizio di assistenza telefonica e teleassistenza;
- il servizio di manutenzione e correzione di malfunzionamenti;
- gli aggiornamenti a nuove release dell'applicativo;

- l'estensione di garanzia per problematiche che dovessero eventualmente insorgere nell'utilizzo del software.

In particolare l'affidatario deve erogare le seguenti attività:

1. assistenza telefonica e da remoto al software di cui all'oggetto: il servizio dovrà permettere agli utenti dell'Amministrazione l'ottimale utilizzo del software e del modulo applicativo installato e la risposta ad ogni tipo di esigenza tecnica e funzionale. Tale servizio potrà essere erogato dall'affidatario tramite sistema di ticketing, Help Desk telefonico, e-mail o tramite connessione da remoto al terminale dell'utilizzatore.
2. manutenzione ordinaria correttiva: il servizio ha l'obiettivo di mantenere l'applicativo software pienamente funzionante, correggendo eventuali malfunzionamenti (bugfixing);
3. fornitura di aggiornamenti e nuove release dell'applicativo: gli aggiornamenti del software devono essere inclusi nel contratto e devono consentire agli utenti dell'Amministrazione di utilizzare l'ultima versione del software rilasciata comprensiva dei miglioramenti apportati con l'aggiornamento;
4. estensione della garanzia del produttore del software in caso di insorgenza di problematiche non prevedibili e dovute a difetti intrinseci del programma.

I servizi sopraelencati dovranno essere erogati, senza alcuna limitazione sul numero di richieste inoltrate dall'Amministrazione tramite personale tecnico con competenze specifiche sul software oggetto della manutenzione, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì in orario 8:00 – 18:00.

Le segnalazioni dei problemi verranno inoltrate dall'Amministrazione tramite le seguenti modalità:

- a) e-mail all'assistenza tecnica di competenza (l'operatore dovrà fornire un indirizzo email appositamente dedicato);
- b) contatto telefonico all'assistenza tecnica di competenza (l'operatore dovrà fornire un numero di telefono appositamente dedicato).

Nel caso di indisponibilità dei predetti canali, ed in ogni caso in aggiunta agli stessi, l'Amministrazione potrà comunicare con l'aggiudicatario tramite fax o posta elettronica certificata (PEC), relativamente ai quali l'operatore dovrà fornire un numero di fax ed un indirizzo PEC validi.

L'affidatario dovrà prendere in carico una richiesta di intervento avanzata dall'Amministrazione entro n. 4 (quattro) ore lavorative dal momento della richiesta e dovrà comunicare all'Amministrazione una "diagnosi" di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema. La richiesta di intervento da parte del personale dell'Ente, si intenderà presa in carico da parte dell'aggiudicatario all'atto della creazione di un ticket oppure di una chiamata telefonica oppure dell'invio di una e-mail.

L'affidatario dovrà risolvere la problematica segnalata dall'Amministrazione entro n. 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione se bloccante oppure entro n. 24 (ventiquattro) ore lavorative se critica; se non bloccante o critica, l'operatore economico potrà concordare con l'Amministrazione le tempistiche previste di risoluzione, le quali non potranno superare n. 40 (quaranta) ore lavorative dalla segnalazione.

Nel caso in cui la problematica dell'anomalia richieda un nuovo sviluppo e rilascio del software, (correzione) il fornitore comunicherà all'Amministrazione i tempi previsti per il nuovo rilascio, i quali non potranno superare i 15 (quindici) giorni lavorativi.

Le informazioni relative ai recapiti telefonici e indirizzi email necessari per inoltrare una richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione, dovranno pervenire a mezzo PEC all'indirizzo sistemi.informativi@pec.terredargine.it o a mezzo e-mail all'indirizzo segreteria.sia@terredargine.it.

Art. 4 - Importo complessivo dell'appalto

L'importo stimato è pari ad Euro 920,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli eventuali oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Il corrispettivo è determinato a corpo.

L'importo degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi di natura interferenziale è pari ad Euro 0,00 in quanto i servizi in oggetto sono servizi di natura intellettuale e pertanto non si ravvisano rischi di interferenza.

L'attività è classificabile come servizio di natura intellettuale pertanto non è prevista la predisposizione di un DUVRI.

Si precisa che l'importo del rinnovo è stimato in Euro 920,00 al netto dell'IVA al 22%.

Art. 5 - Fatturazione

L'affidatario dovrà emettere n. 1 fattura elettronica. La fatturazione dovrà avvenire a conclusione del periodo di validità contrattuale e l'emissione della fattura sarà autorizzata dal R.U.P. previa attestazione di regolarità del servizio di assistenza e manutenzione da parte del DEC.

Il pagamento di ciascuna sarà effettuata con bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dall'accettazione della fattura, come di seguito specificato.

Agli importi dovuti sarà aggiunta l'IVA di legge. Si precisa che, in base a quanto previsto dal d. lgs. n. 192/2012, la decorrenza dei termini di pagamento delle fatture è subordinata agli adempimenti e alle verifiche concernenti l'idoneità soggettiva del contraente a riscuotere somme da parte della P.A., come prescritte dalla normativa vigente, e alla sussistenza in generale dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento, ivi compreso l'assolvimento degli obblighi in materia di tracciabilità; conseguentemente, le fatture potranno essere accettate dall'Amministrazione solo ad avvenuto perfezionamento delle procedure di verifica della conformità ovvero di approvazione della regolare esecuzione. Si precisa altresì che, con l'entrata in vigore degli obblighi in materia di fatturazione elettronica, l'operatore economico affidatario sarà tenuto obbligatoriamente all'inserimento nelle fatture del CIG (codice identificazione gara) e le fatture dovranno essere emesse esclusivamente in forma elettronica. L'Unione ha individuato un unico Ufficio deputato alla ricezione delle fatture elettroniche, identificato nell'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA – www.indicepa.gov.it) dal Codice Univoco: Ufficio **UFA4B7**.

Il Codice Univoco Ufficio è una informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al sistema di interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'Ente destinatario.

Al pagamento si applica il sistema di scissione dei pagamenti (split payment) previste dall'art. 1, comma 629, lettera b), della legge 190/2014.

In base a tali disposizioni, viene effettuato il pagamento delle spettanze ai fornitori solo per la parte imponibile, mentre la quota IVA viene versata direttamente all'erario. È obbligo del fornitore indicare in fattura la dicitura "*imposta non incassata ex art. 17-ter DPR 633/1972 split payment*". Le fatture, intestate all'Unione delle Terre d'Argine-U4 Settore Servizi Informativi, 41012 Carpi (MO) in Corso Alberto Pio, n. 91, C.F. 03069890360, dovranno essere trasmesse in modalità telematica e dovranno contenere il riferimento al Codice CIG.

Art. 6 - Disposizioni generali sui prezzi

Nel prezzo contrattuale si intende compreso e compensato, senza eccezione, ogni materia e spesa sia principale che accessoria, provvisoria ed effettiva, che occorra al compimento dell'operazione cui il prezzo si riferisce, anche quando tali oneri non siano esplicitamente o completamente dichiarati nelle indicazioni particolari dell'elenco descrittivo delle voci. L'importo del servizio si intende dunque accettato dall'appaltatore in base ai calcoli di sua convenienza, a tutto suo rischio e quindi sono indipendenti da qualsiasi eventualità anche di causa maggiore e straordinaria per tutta la durata dell'appalto.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 106 del Codice dei contratti pubblici vigente, il prezzo contrattuale è fisso e invariabile, non riconoscendosi alcuna revisione dei prezzi, fino alla scadenza del contratto per l'annualità 2022.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 9-bis, L. 136/2010). Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni dell'art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii.

Art. 7 - Obblighi di tracciabilità

Il Fornitore si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss. mm., e a fornire all'ente ogni informazione utile a tal fine e, in particolare:

- a utilizzare un conto corrente dedicato, acceso presso banche o Poste Italiane S.p.a., ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all'Azienda tempestivamente e, comunque, entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto.

Art. 8 - Altre disposizioni

L'appaltatore ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione committente ogni variazione della propria ragione sociale o trasformazione della medesima, fermo restando la facoltà dell'Amministrazione di risolvere in tale ipotesi il contratto.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo nella comunicazione stessa.

Art. 9 - Penalità

L'Amministrazione, verificata la mancata effettuazione del servizio o l'effettuazione in modo non conforme ai requisiti qualitativi e quantitativi prescritti all'art. 3 del presente capitolato, eccezione fatta per i casi di forza maggiore, si riserva la facoltà di comminare al fornitore la penale di Euro 30,00 per ciascun evento contestato con riferimento.

L'applicazione delle penali non esonera in ogni caso il Fornitore dall'adempimento delle obbligazioni per le quali si è resa inadempiente e che hanno fatto sorgere l'obbligo di pagamento delle penali. È fatto salvo comunque il ristoro dei maggiori danni e quanto disposto sulle modalità di rifusione dei danni e sulla risoluzione del rapporto contrattuale di cui al successivo articolo 10.

La misura complessiva della penale non può superare il 20% (venti per cento) dell'importo contrattuale (come previsto dal D.L. 77/2021 convertito nella L. 108/2021), pena la facoltà, per la stazione appaltante, di risolvere il contratto in danno del Fornitore.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui al precedente paragrafo, saranno contestati per iscritto a mezzo PEC al Fornitore, il quale dovrà comunicare per iscritto a mezzo PEC le proprie controdeduzioni nel termine massimo di giorni 15 (quindici) naturali e consecutivi dalla contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle Amministrazioni, ovvero non vi sia stata risposta o le stesse non siano giunte nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate.

Ai fini del ristoro dell'importo dovuto le Amministrazioni potranno alternativamente portare la somma in detrazione dei corrispettivi fatturati.

Art. 10 - Risoluzione e recesso del contratto

Il provvedimento di risoluzione del contratto dovrà essere regolarmente comunicato per iscritto al Fornitore, secondo le vigenti disposizioni di legge. In caso di risoluzione per inadempimento, resta salvo il diritto al risarcimento del danno. L'Amministrazione si riserva altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, a tutto rischio e danno dell'affidatario, nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'affidatario ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. 50/2016;
- gravi violazioni degli obblighi derivanti dall'Accordo privacy che verrà sottoscritto tra il titolare del trattamento dei dati oggetto dell'appalto e l'appaltatore;
- penali comminate dall'Unione per importo superiore al 20% del valore del corrispettivo contrattuale;
- sospensione, abbandono o ritardo che comportino di fatto la mancata effettuazione, da parte della ditta aggiudicataria, del servizio affidato;
- cessione ad altri in tutto o in parte sia direttamente che indirettamente, dei diritti e degli obblighi inerenti al presente servizio;
- violazione delle disposizioni sulla tracciabilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010;
- gravi violazioni dei codici di comportamento di cui al paragrafo 16;
- ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto, che renda impossibile la prosecuzione dell'affidamento, a termine dell'art. 1453 del codice civile.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà del Committente di affidare il servizio a terzi, restando ferma la facoltà di agire per il risarcimento del maggior danno.

All'affidatario verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

Con riferimento al recesso dal contratto, sia da parte del Committente, sia da parte della ditta aggiudicataria, si applicheranno le disposizioni previste dalla normativa vigente e, in particolare, l'art. 1671 del Codice Civile. Il presente contratto è sottoposto alla condizione risolutiva di cui all'art. 1, comma 3, del d.l. 95/2012, convertito in legge 135/2012.

Art. 11 – Divieti, cessione del contratto, del credito e del subappalto

È fatto divieto al fornitore di cedere il contratto: esso non può essere ceduto, a pena di nullità. È vietata la cessione anche parziale del contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario venga incorporato in altra azienda, in caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'aggiudicatario sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106, c. 13, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

In caso di risoluzione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a tenere indenne l'Amministrazione delle maggiori spese conseguenti o derivanti dalla risoluzione, nonché di eventuali e maggiori pregiudizi e danni. Per la presente procedura, in ragione della specificità dell'affidamento non è consentito il subappalto.

È fatto espresso divieto al fornitore di sospendere l'esecuzione del servizio se non per mutuo consenso, e ciò anche nel caso in cui vengano in essere controversie giudiziali o stragiudiziali tra il fornitore e le assicurazioni dei danneggiati.

L'inosservanza dei divieti di cui al periodo superiore comporterà la risoluzione di diritto del contratto con addebito di colpa all'affidatario, il quale sarà tenuto a sostenere tutti gli oneri conseguenti, compresi quelli derivanti dal rinnovo della procedura ad evidenza pubblica e al risarcimento del danno.

Art. 12 - Esecuzione in danno

Qualora il Fornitore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altro Fornitore - senza alcuna formalità - l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dal Fornitore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati alle Amministrazioni. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi nei confronti del Fornitore.

Art. 13 - Definizione delle controversie

Per tutte le controversie, che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione e la validità del presente contratto, è competente il Foro di Modena. È, in ogni caso, sempre esclusa la composizione arbitrale delle controversie.

Art. 14 - Norme regolatrici del contratto

Il Fornitore è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza delle norme vigenti al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, oltre che di quelle stabilite dal presente foglio condizioni, norme tra cui si ricordano in particolare:

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";
- il D.P.R. 207 del 05/10/2010 "Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti Pubblici" per le parti non abrogate;
- il Regolamento dei Contratti dell'Unione delle Terre d'Argine;
- tutte le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- tutte le leggi relative alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i).

Art. 15 - Norme finali

Per tutto quanto non previsto in questo capitolato si rinvia alle disposizioni di legge, nonché all'Allegato 35 al capitolato d'onere nonché al medesimo capitolato d'onere del Bando "Servizi" per l'abilitazione dei prestatori di "Servizi per l'Information & Communication Technology" ai fini della partecipazione al mercato elettronico della Pubblica Amministrazione.

Art. 16 – Trattamento dei dati personali

INFORMATIVA RESA AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (GDPR)

Ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento Europeo 2016/679, i dati personali forniti per la partecipazione al presente appalto saranno utilizzati esclusivamente per finalità di formalizzazione delle procedure d'appalto e contrattuali. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, a pena di esclusione dalla gara. Le medesime informazioni potranno essere comunicate unicamente ad altri

Enti Pubblici previsti dalla normativa vigente (Prefettura, Agenzia Entrate). Si precisa che si provvederà alla pubblicazione sul sito Internet della stazione appaltante della documentazione relativa all'affidamento, ai fini dell'assolvimento delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 50/2016, art. 76 commi 2 lettera c) e 5, nonché ai sensi dell'art. 29 comma 1, secondo periodo e dell'art. 76, comma 3, dello stesso decreto legislativo n. 50/2016. I suoi dati saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento degli obblighi contrattuali e di legge. Il Titolare del trattamento è il presidente *pro-tempore* dell'Unione. Il Titolare ha designato ai sensi dell'art. 37 il Responsabile della protezione dei dati personali.

L'interessato può avvalersi del diritto alla cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento Europeo scrivendo al Titolare oppure al Responsabile della protezione dei dati personali degli enti.

La firma apposta in calce alla domanda varrà anche come autorizzazione l'ente ad utilizzare i dati personali nella stessa contenuti per i fini del bando di gara e per fini istituzionali.