

SETTORE AFFARI GENERALI
ACQUISTI IN COMUNE

Capitolato speciale d'appalto per la fornitura e posa di un sistema VoIP on premise nelle sedi del Comune di Carpi e dei relativi software, server, switch e telefoni e per il servizio di assistenza e manutenzione per 24 mesi - CUP: G96F2400050004

Premessa

L'oggetto d'appalto è aggiornare l'attuale infrastruttura telefonica in uso presso le 20 (venti) sedi del Comune di Carpi al fine di migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi di comunicazione. Attualmente, l'infrastruttura include apparecchiature ormai fuori produzione e necessita di interventi di manutenzione straordinaria per il suo mantenimento. Per rispondere alle esigenze moderne e migliorare l'efficacia delle comunicazioni, il presente capitolato disciplina l'adozione di una tecnologia più avanzata e flessibile, in particolare la tecnologia Voice over Internet Protocol (VoIP). Questa tecnologia permetterà di sfruttare le potenzialità delle comunicazioni digitali, garantendo una maggiore flessibilità, una migliore gestione delle risorse e di supportare le esigenze crescenti dell'Amministrazione.

I principali miglioramenti che l'Amministrazione intende perseguire, in relazione anche al sistema di collaborazione attualmente in uso sono, tra gli altri:

- migliorare i sistemi di comunicazione utilizzando una piattaforma più moderna che permetta flessibilità con l'aggiunta di client su PC e App su Smartphone con sistema operativo Android e iOS;
- fornire alle persone che si muovono strumenti utili per lavorare in mobilità o in smart working;
- gestire più facilmente, e senza attese, il flusso di chiamata destinato ai vari servizi attraverso un sistema IVR flessibile;
- avere la possibilità di utilizzare una chat e Client/app WebRTC che si possa integrare con gli strumenti di collaborazione (es. Google Chat);
- attivare una Rubrica centralizzata da integrare eventualmente con il nostro IDM e con gli strumenti di collaborazione (es. Google Contacts);
- avere la flessibilità/scalabilità di un unico centralino per tutti i comuni facenti parte l'Unione delle Terre d'Argine;
- la soluzione richiesta deve consistere in un centralino virtuale, quindi da implementare in ambiente virtuale, da installare presso la sede dell'Amministrazione e di una macchina virtuale aggiuntiva come misura di ridondanza;
- la soluzione deve garantire inoltre continuità di servizio alle postazioni telefoniche che erogano servizi di POS, fax e alle postazioni ipovedenti.

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento della fornitura e posa di un sistema VoIP on premise nelle sedi del Comune di Carpi e dei relativi software, server, switch e telefoni, oltre al servizio di assistenza e manutenzione e in particolare:

- fornitura hardware centralino composto da telefoni, moduli di linea per interni analogici e hardware switch con relativa installazione e configurazione;
- n. 460 telefoni IP di cui n. 455 da scrivania, n. 3 cordless SIP e n. 2 cordless SIP con relativa cella DECT;

- n. 4 switch PoE da 48 porte;
- n. 12 switch PoE da 24 porte;
- n. 5 Media Gateway analogici necessari per il collegamento di 9 POS e 45 fax complessivi;
- Patch Cord per il collegamento dei telefoni: N°460 RJ45 cat.6 di lunghezza 3 metri e N°460 RJ45; cat.6 di lunghezza 1,5 metri;
- installazione e configurazione dell'intero sistema;
- fornitura di licenze d'uso software perpetue e ridondanza per il totale di 460 telefono IP;
- fornitura di n. 2 postazioni operatore per personale ipovedente fornite di licenze d'uso software perpetue sintesi vocale;
- fornitura di n. 1 licenza d'uso perpetua per il sistema di registrazione per n. 7 utenti;
- fornitura di n. 50 licenze con validità annuale applicativo UCC (Unified Communication & Collaboration);
- fornitura di n. 70 licenze perpetue per 70 telefoni Yealink già in dotazione all'Amministrazione;
- garanzia legale post-vendita su tutta la componentistica hardware;
- servizio di assistenza e manutenzione per n.2 anni, comprensivo di assistenza tecnica da espletare in da remoto e telefonica;
- soluzione software centralizzata gestione FAX;
- sistema ridonato in alta affidabilità con relativi servizi ad essi connessi;
- ogni altra prestazione necessaria per il corretto funzionamento degli apparati richiesti.

Le attività relative all'appalto in oggetto sono riferibili ai seguenti CPV:

- 32550000-3 "Apparecchiature telefoniche" (prestazione prevalente);
- 48900000-7 "Pacchetti software e sistemi informatici vari" (prestazione secondaria);
- 72253000-3 "Servizi di assistenza informatica e di supporto" (prestazione secondaria).

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 unico del progetto: dott.ssa Susi Tinti, Dirigente del Settore Affari Generali dell'Unione delle Terre d'Argine, contattabile al Tel. 059/649030 o tramite l'e-mail acquisticomune@terredargine.it;
- Referente amministrativo della procedura: dott. Massimiliano Montagnini, dipendente del Servizio "Acquisti in comune" del 1° Settore Affari Generali dell'Unione delle Terre d'Argine, contattabile al Tel. 059/649390 o tramite l'e-mail acquisticomune@terredargine.it;
- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC): individuato dalla Stazione appaltante, il cui nominativo sarà indicato prima dell'avvio dell'esecuzione dell'appalto;
- Fornitore: operatore economico affidatario che sottoscriverà il contratto con l'Amministrazione.

Art. 2 – Durata del contratto

La fornitura e posa del complessivo sistema VoIP on premise deve avvenire entro e non oltre n. 3 mesi dalla data di stipula del contratto o dell'avvio dell'esecuzione anticipata e comunque dovrà essere completata e collaudata entro il 31/08/2024, fatto salvo quanto previsto all'art. 7.1.

Il servizio di assistenza e manutenzione deve avere la durata di n. 2 (due) anni decorrenti dalla data del certificato di installazione e corretto funzionamento.

Art. 3 – Importo complessivo dell'appalto e opzioni

L'importo complessivo stimato del presente appalto è pari ad Euro 120.000,00 (IVA 22% esclusa) e/o di altre imposte e contributi di legge, così costituito:

- 1) Euro 119.430,50 per:

- fornitura hardware centralino composto da telefoni, moduli di linea per interni analogici e hardware switch con relativa installazione e configurazione;
- n. 460 telefoni IP di cui:
 - n. 455 da scrivania;
 - n. 3 cordless SIP;
 - n. 2 cordless SIP con relativa cella DECT;
- n. 4 switch PoE da 48 porte;
- n. 12 switch PoE da 24 porte;
- n. 5 Media Gateway analogici necessari per il collegamento di 9 POS e 45 fax complessivi;
- Patch Cord per il collegamento dei telefoni: N°460 RJ45 cat.6 di lunghezza 3 metri e n.460 RJ45; cat.6 di lunghezza 1,5 metri;
- installazione e configurazione dell'intero sistema;
- fornitura di licenze d'uso software perpetue e ridondanza per 460 telefoni IP;
- fornitura di n. 2 postazioni operatore per personale ipovedente fornite di licenze d'uso software perpetue sintesi vocale;
- fornitura di n.1 licenza d'uso perpetua per il sistema di registrazione per n. 7 utenti;
- fornitura di n. 50 licenze con validità annuale applicativo UCC (Unified Communication & Collaboration);
- fornitura di n. 70 licenze con validità perpetua per 70 telefoni Yealink già in dotazione all'Amministrazione;
- garanzia legale post-vendita su tutta la componentistica hardware;
- servizio di assistenza e manutenzione per n.2 anni, comprensivo di assistenza tecnica da espletare in da remoto e telefonica;
- soluzione software centralizzata gestione FAX;
- sistema ridonato in alta affidabilità con relativi servizi ad essi connessi;
- ogni altra prestazione necessaria per il corretto funzionamento degli apparati richiesti.

2) Euro 569,50 (Iva 22% esclusa) per attività di assistenza extra canone da contabilizzare a misura, sulla base delle attività che saranno effettivamente svolte, sulla base di specifica richiesta del DEC, secondo i seguenti prezzi:

- interventi nella fascia oraria 17:00 – 20:00: costo di n.1 ora/uomo pari a Euro 92,00 (IVA22% esclusa);
- interventi oltre le 20:00 e nei giorni festivi: costo di n.1 ora/uomo pari a Euro 112,00 (IVA22% esclusa).

L'Amministrazione si riserva di richiedere ulteriori attività non inizialmente previste (quali ad es. servizi propedeutici alla fornitura e posa del sistema VoIP e a tutti i servizi connessi al servizio di assistenza e manutenzione, eventuali personalizzazioni richieste dall'amministrazione di apparecchiature hardware e software, proroga servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 12 mesi), ai sensi dell'art 120, comma 1, lett. a), del d.lgs. 36/2023 per euro complessivi euro 18.000,00 (al netto dell'IVA al 22%) che potranno essere richiesti entro il termine di validità del servizio di assistenza e manutenzione.

Per le attività oggetto dell'appalto non è prevista la predisposizione di un DUVRI.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a Euro 0,00, in assenza di rischi interferenziali tra lavoratori dell'impresa che risulterà affidataria e i lavoratori della Stazione appaltante.

Art. 4 - Norme regolatrici del contratto

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

- il D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";

- il D.P.R. 05 ottobre 2010 n. 207 “Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti Pubblici” per le parti non abrogate;
- 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);
- il D.lgs. 82/2005 e s.m.i.

Art. 5 - Caratteristiche dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è la fornitura e posa di un sistema VoIP on premise nelle sedi del Comune di Carpi e dei relativi software, server, switch e telefoni, oltre al servizio di assistenza e manutenzione.

Le attività oggetto dell'appalto sono:

- la fornitura e l'installazione con configurazione dei seguenti apparati nelle varie sedi:
 - n. 460 telefoni IP di cui 455 telefoni da scrivania, 3 cordless SIP e 2 con relativa cella DECT;
 - n. 4 switch PoE da 48 porte;
 - n. 12 switch PoE da 24 porte;
 - n. 5 Media Gateway analogici necessari per il collegamento di 9 POS e 45 fax complessivi;
 - n. 2 postazioni operatore per personale ipovedente;
 - Patch Cord per il collegamento dei telefoni: n. 460 RJ45 cat.6 di lunghezza 3 metri e n. 460 RJ45 cat.6 di lunghezza 1,5 metri;
- installazione e configurazione dell'intero sistema;
- fornitura di licenze d'uso software perpetue e ridondanza per 460 telefoni IP;
- fornitura di n. 2 postazioni operatore per personale ipovedente fornite di licenze d'uso software perpetue sintesi vocale;
- fornitura di n.1 licenza d'uso perpetua per il sistema di registrazione per n. 7 utenti;
- fornitura di n. 50 licenze con validità annuale applicativo UCC (Unified Communication & Collaboration);
- fornitura di n. 70 licenze con validità perpetua per 70 telefoni Yealink già in dotazione all'Amministrazione;
- garanzia legale post-vendita su tutta la componentistica hardware;
- servizio di assistenza e manutenzione per n.2 anni comprensivo di assistenza tecnica da espletare in da remoto e telefonica;
- soluzione software centralizzata gestione FAX;
- sistema ridondato in alta affidabilità con relativi servizi ad essi connessi;
- ogni altra prestazione necessaria per il corretto funzionamento degli apparati richiesti.

5.1 - Luogo di esecuzione dell'attività e collegamento delle sedi

La centrale telefonica dovrà essere interfacciata alla rete pubblica PSTN attraverso linee ISDN e le linee in particolare saranno così suddivise:

1) corso Alberto Pio, n. 91, Carpi:

- n. 2 PRA ISDN: 60 canali voce.

2) via Tre Febbraio 1831, n. 2, Carpi:

- n. 1 PRA ISDN: 30 canali voce.
- n. 1 PRA 30 Q-SIG: 30 canali voce.

3) via Baldassarre Peruzzi, n. 2, Carpi:

- n. 3 BRA ISDN: 6 canali voce.

4) via San Rocco, n. 5, Carpi:

- n. 2 BRA ISDN: 4 canali voce.

5) via Trento e Trieste, n. 2, Carpi:
- n. 2 BRA ISDN: 4 canali voce.

La Stazione Appaltante potrà effettuare delle ispezioni presso le sedi individuate.

Per il collegamento delle linee ISDN saranno necessari Media Gateway dedicati, uno per ogni sede per complessivi n. 5, che ospiteranno le schede per l'attacco delle linee.

5.2 - Modalità di realizzazione – installazione e configurazione delle soluzioni

Si riporta di seguito il dettaglio delle attività per la messa in opera della fornitura e della relativa posa:

- Project management e progettazione: 4 giorni;
- Installazione e configurazione delle VM della centrale telefonica e dei ripiani remoti per linee ISDN: 10 giorni;
- Installazione e configurazione degli switch PoE: 5 giorni;
- Installazione e configurazione VM applicazione IVR e relative funzionalità: 1 giorno;
- Installazione e configurazione VM applicazione UCC e relative funzionalità: 2 giorni;
- Installazione e configurazione Postazioni Operatore Ipovedenti: 2 giorni;
- Installazione e configurazione Media Gateway analogici per POS e fax: 3 giorni;
- Posa fisica dei telefoni IP (dall'imballo all'esercizio sulla scrivania): 6 giorni.

La realizzazione prevede la connessione delle attuali linee TDM (Time Division Multiplexers) e la relativa consegna delle numerazioni dedicate sulle 5 sedi. Per il collegamento delle linee ISDN saranno necessari dispositivi Media Gateway dedicati, uno per ogni sede per complessivi n. 5, che ospiteranno le schede per l'attacco delle linee.

1) corso Alberto Pio, n.91, Carpi:
n.2 PRA ISDN: 60 canali voce.

2) via Tre Febbraio 1831, n.2, Carpi:
n.1 PRA ISDN: 30 canali voce.
n.1 PRA 30 Q-SIG: 30 canali voce.

3) via Baldassarre Peruzzi, n.2, Carpi:
n.3 BRA ISDN: 6 canali voce.

4) via San Rocco, n.5, Carpi:
n.2 BRA ISDN: 4 canali voce.

5) via Trento e Trieste, n.2, Carpi:
n.2 BRA ISDN: 4 canali voce.

5.3 - Sistema ridondato in alta affidabilità

L'esecuzione dell'appalto prevede la realizzazione di una centrale telefonica unica per tutte le sedi del Comune di Carpi. La CPU della centrale dovrà essere virtualizzata e ridondata in una ottica di alta affidabilità: dovranno essere previste due Virtual Machine, una per ogni CPU. L'utilizzo delle CPU in versione virtual machine renderà l'intera infrastruttura indipendente dal tipo di hardware scelto per interfacciarsi con i dispositivi sul campo e soprattutto con la tipologia di connessioni esterne consegnate in loco dal provider.

Per migliorare la sicurezza in caso di fault (guasto) di un flusso primario o di una connessione dati dovrà essere possibile progettare la nuova rete fonia avendo una virtual machine, ossia una CPU, all'interno di un server dedicato e la seconda virtual machine posizionata grazie alla funzione di ridondanza spaziale presso un secondo server posizionato in altro luogo geografico. La ridondanza spaziale permetterà di garantire la

continuità di servizio anche durante eventi naturali che causano il blocco generale delle comunicazioni e delle connessioni di un intero distretto. Il sistema dovrà prevedere una doppia CPU virtualizzata per avere un sistema ridondato e in alta affidabilità. La CPU di backup sempre attiva dovrà essere in grado di prendersi carico delle linee pubbliche, il sistema generale sarà garantito ad un livello maggiore rispetto a quello attuale durante la maggior parte degli eventi e guasti di rilevanza impattante sulle strutture.

L'infrastruttura dovrà essere espandibile ed in grado di evolversi in relazione alle esigenze necessarie, comprese soluzioni per garanzie di copertura estesa e roaming sull'intera copertura di rete Dect. Inoltre, il sistema dovrà prevedere, senza costi aggiuntivi, la sostituzione di tutti i fax con una soluzione software centralizzata e digitale integrata con la centrale telefonica.

5.4 - Strumenti di comunicazione e collaborazione

Oltre alle due Virtual Machine relative alle CPU della centrale saranno previste altre due Virtual Machine relative ad altrettanti applicativi che si integreranno con la centrale telefonica: una per il WebRTC Gateway necessario alle funzionalità di Unified Communication & Collaboration e l'altra per il servizio di IVR (Interactive Voice Response).

L'applicazione UCC (Unified Communication & Collaboration) deve essere interfacciata con la centrale telefonica o utilizzata come client stand-alone e dovrà essere installata sia su PC che su smartphone con sistema operativo Android e iOS. Dovrà essere prevista la subscription e la fornitura di n. 50 licenze di fascia media della durata di 1 anno. Interfacchiando questa applicazione con la centrale, l'utente che utilizza la licenza verrà registrato con il numero del suo interno. Con tale applicativo si dovrà avere accesso ai seguenti servizi aggiuntivi rispetto a quellivoce: Presence, Screen Sharing, Document Sharing, Mobility, Remote Call Control, Instant Messaging, Rubrica aziendale, integrazione con Google Workspace, videochiamate tra due persone.

Il sistema dovrà prevedere la funzionalità di Mobility, in quanto, mediante essa, un utente ha la possibilità di avere lo stesso numero sull'interno fisso e sullo smartphone (o sul PC), ovvero nel caso in cui ci si trovi fuori dalla postazione di lavoro dovrà essere possibile rispondere direttamente dal client dell'applicazione, mediante il software WebRTC Gateway. Questo software deve permettere la conversione del flusso dati proveniente dal client in un flusso di chiamata in rete pubblica. Pertanto il software dovrà essere interfacciato con la centrale e la stessa centrale dovrà avere un accesso ad Internet per poter raggiungere i servizi cloud.

Il servizio cloud per la ridondanza (quali Disaster Recovery, servizi di hosting e i relativi servizi) dovrà essere adeguatamente dimensionato per garantire prestazioni ottimali e gestire tempi di manutenzione efficienti per garantire la continuità del servizio (per le caratteristiche dei servizi si rimanda al punto 5.11).

Il sistema di comunicazione e collaborazione deve includere lo Standard SIP fra i servizi possibili. Il sistema dovrà prevedere il dimensionamento di licenze perpetue pari a n. 460 telefoni IP oggetto dell'appalto in questione e di n. 70 telefoni IP marca Yealink già in dotazione all'amministrazione. I telefoni forniti così come ogni telefoni IP disponibile sul mercato dovranno essere compatibili con il sistema, con l'unico requisito di essere dotati di Firmware SIP/STD.

Il sistema prevede le licenze perpetue per il software dedicato a due postazioni ad uso di personale ipovedente e una licenza perpetua per 7 utenti per il servizio di registrazione.

5.5 - Strumento di risponditore automatico interattivo

L'applicazione per il servizio IVR (Interactive Voice Response) deve permettere agli utenti di collegarsi ad una dashboard via web per monitorare e configurare ogni aspetto del flusso di lavoro prescelto. Ogni flusso si basa e parte dal numero di telefono entrante nella centrale. Dal momento in cui la centrale invia una chiamata all'applicativo dovrà gestirne il comportamento, l'interazione con il chiamante, le risposte vocali tramite intelligenza artificiale e riconoscimento della voce e in base a molteplici parametri decidere dove deve atterrare l'utente che ha chiamato.

I parametri minimi e obbligatori devono essere:

- Date e ora della chiamata;
- Gestione orari su base calendario per le festività programmate;
- Lingua parlata del chiamante;
- Informazioni recuperate da un database interno;
- Codici richiesti al cittadino o al chiamante in generale;
- Errori durante il percorso guidato per la trasferta ad un operatore umano;
- Analisi tramite l'intelligenza artificiale di speech recognition (TTS e ASR).

Lo strumento dovrà gestire un intero flusso di lavoro in modo automatico o semi automatico in base al tipo di complessità dell'interazione richiesta. Ad esempio dovrà essere possibile ricevere una chiamata e in base alla lingua del chiamante tradurre in tempo reale i messaggi dal testo alla voce prescelta. Dovrà essere possibile richiedere un codice che verrà utilizzato per fare una interrogazione al database la quale invierà una informazione che sarà leggibile dal chiamante. Ad esempio nel caso di prenotazioni, o ricerche di pagamenti, di indirizzi e/o contatti istituzionali. L'interfaccia utente dovrà semplificare l'utilizzo da parte del personale non tecnico nelle azioni quotidiane che si possono presentare durante la normale attività lavorativa:

- cambi di orari;
- aggiunta di messaggi preregistrati;
- sviluppo di nuovi menù attraverso la lettura di testo in tempo reale altre configurazioni potranno essere mantenuti e personalizzati da qualsiasi utente abbia padronanza con i classici software aziendali come CRM, editor di testi o applicazioni web.

5.6 - Strumento di registrazione

Il sistema dovrà includere uno strumento di registrazione come di seguito descritto:

- un sistema di registrazione basato su applicativo SW installabile sui sistemi server dell'Amministrazione in grado di effettuare la registrazione delle chiamate e dovrà essere fornita una licenza d'uso di validità perpetua per n. 7 utenti in modalità SIP total recording;
- un sistema avanzato per l'archiviazione di file (lo storage è messo a disposizione dall'Amministrazione cliente), che comprende:
 - File tamper-proof marking: tutti i file sono protetti da un sistema CRC che deve garantire la massima sicurezza nel caso di tentativi di alterazioni dei file da parte di persone esterne. Se un file viene modificato, la console di riproduzione deve notificare all'utente una possibile intrusione nel sistema;
 - Compressione dei file audio: i file audio possono essere compressi nel formato GSM Full Rate telephony format;
 - messa a disposizione di una console per il riascolto semplice e completa, che permetta all'utente di cercare e riascoltare le registrazioni archiviate attraverso dati legati alle chiamate stesse (call tag/data).

5.7 - Requisiti minimi delle macchine virtuali

Di seguito sono elencate le caratteristiche minime per ogni Virtual Machine relative all'infrastruttura, messe a disposizione da parte dell'Amministrazione:

1) n.1 VM in ambiente Linux per centrale telefonica (principale):

vCPU: 1.

vRAM: 1 GB.

vHDD: 65 GB.

2) n.1 VM in ambiente Linux per applicativo UCC:

vCPU: 2.

vRAM: 2 GB.

vHDD: 4 GB.

3) n.1 VM in ambiente Linux per applicativo IVR:

vCPU: 2.
vRAM: 8 GB.
vHDD: 80 GB.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di completamento del sistema e di tutte le funzionalità previste al presente articolo 5, il DEC rilascerà in contraddittorio per l'appaltatore, il certificato di installazione e corretto funzionamento, che sarà trasmesso al RUP per attestare la regolare esecuzione della fornitura.

5.8 - Passaggio alla modalità Full VoIP

L'intero sistema VoIP dovrà essere in grado di supportare la migrazione delle linee TDM a linee IP, al fine di realizzare un'infrastruttura Full VoIP. La sostituzione delle linee esterne TDM con linee IP, costituisce l'aggregazione Full Voip prevede inoltre la sostituzione dei 5 Media-Gateway con il modulo SBC (Session Border Controller) dimensionato per un numero di contemporaneità chiamate stimato in 90 canali. L'aggregazione di tutte le numerazioni su un unico portante VoIP SIP Trunk dovrà rendere possibile una ottimizzazione delle risorse in esercizio adeguando il dimensionamento complessivo alle esigenze contestuali. Le chiamate di tutte le sedi dovranno essere gestite da un unico SBC che costituirà unico punto di ingresso/uscita in logica alta affidabilità visibile da tutte le sedi e sempre disponibile. La realizzazione dell'infrastruttura Full Voip dovrà essere inoltre complementare alla realizzazione dell'intera infrastruttura di Comunicazione e Collaborazione.

Il passaggio alla modalità Full VoIP dovrà essere gestito dal fornitore con totale continuità rispetto alla soluzione progettuale. Ciò avverrà attraverso il passaggio dall'attuale convenzione alla convenzione Intercent TLC e l'esecuzione della migrazione delle numerazioni distrettuali in esercizio, realizzata con logica singola o ad alta affidabilità. Qualora richiesto, dovrà inoltre essere prevista l'aggregazione nella soluzione Full VoIP delle numerazioni distrettuali di pertinenza di tutti i Comuni facenti parte dell'Unione, al fine di una maggiore ottimizzazione delle risorse e dei costi ricorsivi complessivi. In tal caso il sistema dovrà permettere di esercitare sia per numerazioni di proprietà del singolo comune, oppure di proprietà dell'Unione, qualora il comune decidesse di subentrare nell'assegnazione delle numerazioni portate.

Si precisa che in caso di transizione al Full VoIP, sarà necessario poter disdire immediatamente tutte le linee TDM, ISDN e PRI, nonché CDA e CDF non più necessarie. Si fa presente che le suddette linee sono state rinnovate in Convenzione Intercent-ER fino al 17/07/2026. Inoltre, dopo la richiesta di migrazione Full VoIP alla Convenzione Intercent-ER, dovranno essere applicati i canoni unitari e le tariffe di traffico telefonico indicate nel listino "Dettaglio prezzi - Listino Lotto 1" della Convenzione Intercent-ER TLC.

5.9 - Modalità di esecuzione del servizio di assistenza

Il servizio di assistenza tecnica e reperibilità specialistica, decorrerà dalla data di rilascio del certificato di corretta installazione e funzionamento del sistema, come previsto al precedente punto 5.7.

Deve essere un servizio di Service Desk tramite il quale l'Amministrazione potrà segnalare eventuali guasti ai fini della gestione degli interventi coerenti con i livelli di servizio di seguito dettagliati.

Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione il nominativo di un referente e tutte le informazioni (ad es. n. telefonico e/o indirizzo e-mail ordinaria/PEC) affinché l'Amministrazione sia in grado di rapportarsi per tutte le eventuali esigenze ravvisate nel corso dell'appalto in oggetto. Tali informazioni dovranno pervenire al Direttore dell'esecuzione del contratto a mezzo e-mail all'indirizzo *pec sistemi.informativi@pec.terredargine.it* o a mezzo e-mail all'indirizzo *segreteria.sia@terredargine.it* entro n. 2 (due) giorni a partire dalla data di attivazione del servizio oggetto dell'appalto. Ogni variazione del referente dovrà essere comunicata tempestivamente all'Amministrazione.

Ciascun guasto segnalato dovrà essere codificato attraverso una classificazione di livelli di gravità assegnati dal Service Desk all'atto della ricezione della segnalazione.

L'assegnazione dello specifico livello di gravità dovrà essere repentinamente segnalata (in linea con i livelli di servizio descritti nel seguito) dall'operatore del Service Desk all'utente dell'Amministrazione che ha aperto la chiamata e, per i guasti di livello 1 e 2, al Direttore dell'esecuzione o ad un suo delegato via posta elettronica.

All'interno della segnalazione l'operatore del Service Desk dovrà inserire le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo univoco della chiamata;
- eventuale diagnosi di massima della causa del disservizio;
- stima in merito alle modalità di ripristino del servizio oggetto di guasto;
- stima in merito alle tempistiche di ripristino del servizio oggetto di guasto.

I livelli di gravità assegnabili ai guasti sono i seguenti:

- Livello di gravità 1 - Guasto Bloccante: guasto che comporta il blocco delle funzionalità previste per più del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico oppure di almeno una postazione di operatore o utente;
- Livello di gravità 2 - Errore Grave: guasto che comporta il blocco delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dal sistema telefonico compresa fra il 20% ed il 10%;
- Livello di gravità 3 - Disservizio o richiesta di assistenza: guasto che comporta il blocco delle funzionalità previste per meno del 10% delle utenze gestite dal sistema telefonico oppure semplice richiesta di assistenza o gestione.

I servizi erogati, compreso il servizio di ridondanza in cloud e i relativi servizi ad essi connessi (quali i servizi relativi al disaster recovery, ai servizi di hosting, etc.), verranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

PARAMETRO		VALORE
Descrizione	Liv.	SLA
Tempo di risposta al malfunzionamento	Tutti	1 ora nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	1	4 ore lavorative
	2	6 ore lavorative
	3	8 ore lavorative
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	1 ora
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	1,5 ore nel 95% dei casi
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Tutti	99% su base semestrale
Disponibilità unitaria del cloud di ridondanza	Tutti	99% su base semestrale
Tempo di sospensione del servizio per attività concordate		5 minuti nel 99% dei casi su base annuale

Il servizio di assistenza tecnica e reperibilità specialistica prevede l'erogazione del servizio di assistenza tecnica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Il servizio è comprensivo di un numero di interventi senza limiti e dovrà includere la manodopera necessaria e le parti di ricambio, si considerano esclusi il materiale di consumo, batterie di terminale e di sistema, UPS o qualsiasi altro accessorio (es. cuffie, etc) mentre è inclusa la teleassistenza ed un servizio di telediagnosi ove possibile al fine di provvedere alla risoluzione remota del problema riscontrato.

Nel contesto del servizio in oggetto, sono comprese personalizzazioni di semplice risoluzione da apportare alle apparecchiature hardware e software di cui necessita l'amministrazione.
Si precisa che interventi di personalizzazione di complessità medio-grave verranno quantificate a parte, su richiesta del RUP.

A partire dal 01/01/2025 saranno compresi nel contesto del servizio di assistenza e manutenzione i n. 70 telefoni VoIP già in dotazione dell'amministrazione.

Art. 6 - Obblighi dell'Appaltatore

Nell'espletamento delle attività oggetto dell'appalto, l'Appaltatore dovrà utilizzare personale idoneo, munito di conoscenze tecniche adeguate a svolgere attività inerenti all'oggetto dell'appalto.

L'affidatario dovrà operare nell'esecuzione del contratto con diligenza professionale ai sensi del Codice Civile nel rigoroso rispetto della normativa privacy e delle disposizioni impartite dalla Stazione appaltante.

Nello specifico l'Appaltatore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività;
- sottoscrivere un accordo privacy ex art. 28 del DGPR 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali con il Dirigente p.t. del Settore Sistemi Informativi quale Titolare del trattamento dei dati.

In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure idonee a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto del contratto e comunque deve essere assicurato un servizio di emergenza.

In caso di inottemperanza, le Amministrazioni potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore l'eventuale maggior costo sostenuto, il cui importo sarà detratto dalla prima fattura utile.

Ogni sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni con un anticipo di almeno 7 giorni naturali e consecutivi.

Art. 7 - Avvio dell'esecuzione del contratto

L'amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal committente per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, il committente ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Art. 7.1 – Redazione e consegna piano di lavoro

Il fornitore deve presentare, almeno 5 giorni solari prima dell'inizio attività, un piano di lavoro elaborato su diagramma di Gantt che sarà approvato dal DEC e il più possibile dettagliato che documenti le attività e le tempistiche per l'erogazione delle attività oggetto dell'appalto, in coerenza a quanto previsto al punto 5.2 del presente capitolato.

Si precisa che il piano dovrà inoltre indicare in modo esplicito le attività e le tempistiche necessarie per il passaggio sistema Full VOIP di cui all'art 5.8 del presente capitolato, al fine di consentire all'Amministrazione di pianificare le attività necessarie.

Il piano di lavoro sarà approvato unitamente al verbale di avvio dell'esecuzione da parte del DEC.

La Stazione appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, ed in caso di comprovate esigenze, la facoltà di posticipare e/o interrompere, anche solo temporaneamente le attività oggetto dell'appalto, senza che l'appaltatore abbia nulla da eccepire e senza aumenti di costi per l'Amministrazione.

Art. 8 - Divieto di modifiche introdotte dall'esecutore

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla stazione appaltante.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

Sono ammesse modifiche contrattuali nei modi e nei limiti di quanto statuito dall'art. 120 del d.lgs. 36/2023. La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, si riserva di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 9 - Sospensione dell'esecuzione del contratto

Il Direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni. La sospensione della prestazione, potrà essere ordinata:

1. per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
2. in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

L'appaltatore, al fine di permettere all'Ente committente la precoce individuazione di scostamenti e la messa in campo di azioni correttive che assicurino l'effettivo conseguimento dei target e milestone del Progetto ha l'obbligo, senza indugio, di comunicare alla Stazione Appaltante ogni circostanza suscettibile di determinare la sospensione dei lavori.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione. Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il Direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'art. 121 del d.lgs. 36/2023.

Art. 10 - Proroghe e differimenti

Se l'appaltatore, per causa a esso non imputabile, non è in grado di ultimare le attività nei termini contrattuali o comunque nel rispetto delle scadenze di cui all'art. 2 del presente capitolato e comunque del piano di lavoro autorizzato dal DEC ai sensi dell'art. 7.1 del presente capitolato, può chiedere la proroga, presentando apposita richiesta motivata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei termini contrattuali.

La richiesta può essere presentata oltre il termine sopra indicati, purché prima della scadenza, se le cause che hanno determinato la richiesta si sono verificate posteriormente; in questo caso la richiesta deve essere motivata anche in relazione alla specifica circostanza della tardività.

La richiesta è presentata direttamente al RUP.

La proroga verrà concessa o negata con provvedimento scritto del RUP entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta.

Art. 11 – Verifica di conformità dell'appalto – certificato di regolare esecuzione

L'appalto è soggetto a verifica di conformità, per appurare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

Ai sensi dell'art. 50, comma 7, e art. 38 allegato II. 14 del D.lgs.36/2023, il verbale di verifica di conformità è sostituito dal certificato di regolare esecuzione, emesso dal DEC entro il termine di 30 giorni dalla data di ultimazione del contratto.

Art. 12 – Fatturazione

La fatturazione dell'importo contrattuale, così come definito all'art. 3 del presente capitolato sarà regolata come segue.

- 1 Fornitura e posa del complessivo sistema VoIP on premise, secondo le caratteristiche di cui all'art 5 del presente capitolato, unitamente al canone di assistenza e manutenzione per i primi 12 mesi: la fatturazione sarà autorizzata dal RUP previo rilascio del certificato di corretta installazione e funzionamento di cui all'art. 5.7 del presente capitolato.
- 2 Canone di assistenza e manutenzione per ulteriori 12 mesi: la fatturazione sarà autorizzata dal RUP a cadenza trimestrale posticipata, in rate di pari importo, previa attestazione da parte del DEC della verifica di conformità del servizio eseguito che dovrà pervenire al RUP non oltre il giorno 10 del trimestre successivo
- 3 Prestazioni extra canone: la fatturazione sarà autorizzata dal RUP previa attestazione da parte del DEC della contabilità delle ore di assistenza effettivamente svolte e dovrà riportare il costo/h il totale ore, l'oggetto della prestazione

Fermo restando quanto previsto all'art. 16- Penali del presente capitolato, la fatturazione della rata di saldo del canone di manutenzione corrispondente all'ultimo trimestre, è subordinata al rilascio del certificato di regolare esecuzione, di cui all'art.11 del presente capitolato.

L'emissione delle fatture dovrà sempre essere autorizzata dal R.U.P., previa verifica della regolarità contributiva dell'appaltatore e di attestazione di regolare esecuzione da parte del Direttore dell'esecuzione, come sopra dettagliato.

Il pagamento di ciascuna fattura sarà effettuato 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; Si precisa altresì che 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.

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

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. 13 -Revisione prezzi

È ammessa la revisione del prezzo d'appalto, per il servizio di assistenza e manutenzione.

La revisione si attiva al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire in maniera prevalente.

La richiesta di revisione in aumento del prezzo dovrà essere formulata dal fornitore e sarà oggetto di riscontro entro il termine di giorni trenta decorrenti dalla richiesta medesima, con apposito provvedimento che, a seguito della predetta istruttoria, potrà disporre il motivato rigetto dell'istanza o il suo accoglimento, con la conseguente determinazione dell'incremento di prezzo da corrispondere.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi, si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie, secondo quanto previsto dall'art. 60, comma 3, lett. b) e comma 4 del D.lgs. 36/2023

Art. 14 - 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. 15 - 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. 16 - Penalità

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta appaltatrice le seguenti penali:

a) penale per ritardo: la stazione appaltante procede ad applicare una penale calcolata in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardato adempimento, nell'ipotesi di mancata consegna, anche parziale, o ritardo della fornitura ordinata:

- penale del 0,6 per mille per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di presa in carico e/o risoluzione errori bloccanti di cui all'art. 6 del presente capitolato

- penale del 0,5 per mille per ogni giorno rispetto ai tempi di presa in carico e/o risoluzione errori non bloccanti di cui all'art 6 del presente capitolato

- penale del 0,7 per mille, per ogni giorno di ritardo nell'invio del piano di lavoro di cui all'art. 7.1 del presente capitolato;

- penale del 0,7 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi di fornitura e installazione di cui all'art 2 del presente capitolato, eventualmente modificati dal piano di lavoro di cui all'art 7.1. approvato dal DEC;

- penale del 0,8 per mille per il mancato rispetto dei tempi indicati nel piano di lavoro di cui all'art. 7.1, per il passaggio al sistema full VOIP, come previsto all'art 5.8 del presente capitolato;

Le penali per ritardo non possono comunque superare, complessivamente, il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

Tali penali saranno contabilizzate in detrazione, in occasione di ogni pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo, e saranno imputate mediante ritenuta sull'importo della rata di saldo in sede di verifica di conformità.

b) penale per inadempimento: La penale per l'inadempimento è quantificata dalla stazione appaltante in una misura variabile tra il 2 e il 5% dell'ammontare netto contrattuale. Nell'applicare la penale, la stazione appaltante tiene conto della gravità all'entità delle conseguenze legate all'inadempimento delle attività di cui all'art 5 del presente capitolato, che compromettano la continuità del funzionamento del sistema in tutte le componenti.

Le penali per l'inadempimento non possono comunque superare, complessivamente, il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

Tali penali saranno contabilizzate in detrazione, in occasione di ogni pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo, e saranno imputate mediante ritenuta sull'importo della rata di saldo in sede di verifica di conformità.

In ogni caso, le penali di cui alle lett. a) e b) del presente articolo, complessivamente considerate, non possono comunque superare, complessivamente, il 10% dell'ammontare netto contrattuale. In caso di superamento, il contratto è risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Dirigente, avverso la quale la Ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 3 (tre) giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente il servizio alla Ditta appaltatrice e di affidarla anche provvisoriamente ad altra Ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Art. 17 - Risoluzione e recesso del contratto

È fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, per inadempienza grave o reiterata, anche riguardante fattispecie diverse, della Ditta aggiudicataria, rispetto agli impegni assunti, salvo il risarcimento dei danni, materiali e morali subiti. In tal caso l'Amministrazione potrà altresì escutere la garanzia prestata.

La stazione appaltante può risolvere il contratto, oltre che nei casi contemplati dall'art. 122 del D.lgs. n. 36/2023, anche nelle ipotesi di seguito elencate.

In tutti i casi di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti.

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del progetto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile, rifiuto di sottostare alle penalità poste ai sensi dell'art. 17 del presente capitolato.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio di assistenza e manutenzione, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

Art. 18 - Recesso da parte del committente

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite posta elettronica certificata. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non eseguite, secondo quanto previsto dall'art. 123 del d.lgs. 36/2023 e del relativo allegato II.14.

Art. 19 – Divieti, cessione del contratto, del credito, subappalto

Il subappalto è ammesso se ricorrono le condizioni di cui all'art 119 comma del D.lgs. 36/2023. E' comunque vietato l'affidamento a terzi della integrale esecuzione delle prestazioni che ne sono oggetto. Il subappaltatore deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione degli stessi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le prestazioni prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 20 - 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. 21 - 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. 22 - Garanzia definitiva e assicurazioni

Prima della stipula del contratto, l'affidatario è tenuto a costituire apposita garanzia definitiva, a norma dell'art. 53 comma 4 del d.lgs. 36/2023, pari al 5% dell'importo contrattuale. La garanzia può essere costituita mediante cauzione, come precisato nell'art. 106 del d.lgs. 36/2023, al quale si formula espresso rinvio, o con garanzia fideiussoria, anche in questo caso con le modalità specificate dal citato articolo 106, purché contenga la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, preveda espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, preveda l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante. Non verrà accettata altra forma di costituzione della garanzia definitiva.

Il fornitore si assume inoltre ogni responsabilità civile e penale dei danni di qualsiasi natura che possano verificarsi durante lo svolgimento del servizio mantenendo sollevati e indenni i Comuni committenti. Il fornitore è tenuto a stipulare ovvero a comprovare di avere in corso di validità, con primaria compagnia assicurativa, una polizza di assicurazione della responsabilità civile per danni a terzi (da ora in poi Rct) comprensiva della copertura assicurativa della responsabilità civile verso prestatori d'opera dipendenti e parasubordinati (da ora in poi Rco), che - nella descrizione del rischio assicurato - ricomprenda l'espletamento del complesso delle attività che formano parte del servizio. L'anzidetta assicurazione e dovrà essere mantenuta in corso di validità per tutta la durata del contratto di appalto.

Art. 23 - Codice di comportamento

Il Fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici", approvato con deliberazione della Giunta unionale n. 3 del 22/01/2014, ai sensi e per gli effetti del d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto. L'amministrazione comunicherà all'impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione, l'indirizzo URL del sito dell'Ente in cui il menzionato "Regolamento" è pubblicato, all'interno della sezione "Amministrazione trasparente".

Il Fornitore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 sopra richiamato può costituire causa di risoluzione del contratto. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al Fornitore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art. 24 - Forma del contratto

Il contratto verrà stipulato nella forma di scrittura privata ed in modalità elettronica. Le spese tutte, inerenti e conseguenti al contratto relativo all'appalto di cui trattasi saranno a carico dell'aggiudicatario.

Il contraente dovrà corrispondere l'importo dell'imposta di bollo in conformità alla tabella di cui all'allegato I.4 del d.lgs. 36/2023.

La corresponsione dell'imposta dovrà avvenire mediante invio al Settore Affari Generali dell'Unione S, della relativa ricevuta di versamento.

Art. 25 - Controversie e foro competente

Per ogni controversia che potesse insorgere tra l'Unione delle Terre d'Argine e l'aggiudicatario viene esclusa la competenza arbitrale. Le controversie derivanti dall'esecuzione dell'appalto sono devolute all'Autorità Giudiziaria competente secondo le disposizioni vigenti. In caso di controversie e per ogni eventuale giudizio sarà competente il Foro di Modena.

Art. 26 - Riservatezza

Facendo riferimento all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è il presidente p.-t. dell'Unione delle Terre d'Argine ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: indirizzo PEC *terredargine@postecert.it* tel. +39 059/649111, indirizzo e-mail *presidente@terregine.it*;
- b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è la Sig.ra Maria Cristina Cicogni della società Hars S.r.l. contattabile all'indirizzo e-mail *privacy.cast@sys-datgroup.com* ;
- c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, co. 2, lett. b), tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'Unione delle Terre d'Argine implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del Decreto Legislativo n. 36/2023 e della Legge n. 241/90, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
- g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza Venezia n. 11, cap. 00187, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.