



**CAPITOLATO SPECIALE
PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO E
ASSISTENZA DEI SOFTWARE APPLICATIVI GESTIONALI ADS
DURATA 30 MESI – CIG 8840907341**

CARATTERISTICHE DELLA PROCEDURA

Indirizzo stazione appaltante	Comune di Lodi
Tipologia della procedura	Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando – art. 63 comma 3 lett. b) del D.Lgs. 50/2016
Codice CIG	8840907341
Termine ultimo per la presentazione delle offerte	Ore 9.00 del 02/08/2021
Termine ultimo per la richiesta di chiarimenti	Ore 18.00 del 27/07/2021
Criterio di Aggiudicazione	Minor prezzo - art. 95 comma 4 lett. b) D.Lgs 50/2016
Valore totale della procedura	Euro 213.500,00 (oltre IVA)
Valore dei costi non soggetti a ribasso	€ 0,00
Responsabile Unico del Procedimento	dott. Paolo Brambati
CPV	72261000-2 (Servizi di Assistenza Software)
Luogo di esecuzione del contratto	Lodi

Tutta la documentazione di gara è disponibile sulla piattaforma Sintel (<https://www.sintel.regione.lombardia.it>) ovvero sul sito internet della stazione appaltante (www.comune.lodi.it).

Sommario

ART. 1 - SISTEMA DI GARA.....	3
ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO.....	6
ART. 4 - VALORE DELLA FORNITURA	6
ART. 5 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
5.1 - Aggiornamento evolutivo, manutenzione e personalizzazioni del software	7
5.2 – Modalità di erogazione dell’assistenza	7
5.3 - Supporto personalizzato	8
5.4 - Utilizzo dei software ADS a catalogo.....	8
ART. 6 - OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIA	9
ART. 7 - SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO	9
ART. 8 - COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI.....	9
ART. 9 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE	9
ART. 10 - MODIFICA RAGIONE SOCIALE.....	10
ART. 11 - COMPENSI SPETTANTI E MODALITA’ DI PAGAMENTO.....	10
ART. 12 - GARANZIA PROVVISORIA, GARANZIA DEFINITIVA E SPESE.....	11
ART. 13 - RESPONSABILITA’ E GARANZIE	11
ART. 14 - PENALI.....	11
ART. 15 - TRATTAMENTO DATI.....	12
ART. 16 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	12
ART. 17 - CONTROVERSIE.....	13
ART. 18 - DISPOSIZIONI FINALI	13

ART. 1 - SISTEMA DI GARA

La procedura di gara viene espletata mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016, con l'utilizzo di sistemi telematici, ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 50/2016, mediante la piattaforma Sintel all'indirizzo www.sintel.regione.lombardia.it.

La società ADS Automated Data System S.p.A. con sede in via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna, P.I. 00890370372 (in seguito ADS) è in possesso del codice sorgente di ogni funzionalità applicativa e pertanto dichiara di essere l'unica in grado di realizzare tutti gli aggiornamenti, le personalizzazioni e/o implementazioni al software, come da dichiarazione che dovrà essere allegata all'offerta, pena il non affidamento del servizio.

Nel caso di mutate esigenze di servizio il Comune di Lodi si riserva la facoltà di non procedere in tutto o in parte all'aggiudicazione, sospendere o annullare la gara, nonché di prolungarne i termini di scadenza. In ogni caso i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

La presentazione dell'offerta varrà come accettazione del presente "Capitolato speciale". La gara sarà aggiudicata secondo il criterio del minor prezzo, così come previsto dall'art. 95 comma 4 del D.Lgs 50/2016.

Ai sensi del GDPR n. 679/2016 D.Lgs si informa che i dati forniti saranno trattati dal Comune di Lodi esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per la successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Lodi.

Il responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 comma 1 del D.Lgs 50/2016 è il dott. Paolo Brambati, titolare della Posizione Organizzativa Sistemi Informativi. Il Dirigente della struttura di riferimento, competente per l'adozione dei necessari provvedimenti, è il dott. Fabio Sebastiano Germanà Ballarino, dirigente della Direzione Organizzativa 4 Sicurezza/Mobilità.

ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente "Capitolato Speciale" disciplina il servizio di Manutenzione, Aggiornamento e Assistenza dei Software Applicativi Gestionali sviluppati dalla società ADS, attualmente in uso presso il Comune di Lodi, ove costituiscono un Sistema Informativo integrato tra gli ambiti di competenza dei servizi comunali, come di seguito dettagliato.

Area Economico Finanziaria

Articolo	Descrizione
CE4GCPW0_MNT	MNT Contabilità Economico Patrimoniale
CE4GCPW0_TEC	Opz. Tecnica Contabilità Economico Patrimoniale
CFABOBW0_MNT	MNT Universi Business Objects - Contabilità Enti Locali Armonizzata
CFABSJB0_MNT	MNT Sistema contabile armonizzato
CFABSJB0_TEC	Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato
CFAMPJB0_MNT	MNT Management Plan
CFAODJB0_MNT	MNT Funzionalità armonizzate decentrate
GCSGCJB0_MNT	MNT Cassa economale web
GCSGCJB0_TEC	Opz. Tecnica Cassa economale
GE4FXPW0_MNT	MNT Invio documenti via fax/mail
GE4MGBW0_MNT	MNT Gestione Magazzini - Universi BusinessObjects
GE4MGPW0_MNT	MNT Gestione Magazzini
GE4MGPW0_TEC	Opz. Tecnica Gestione Magazzini
GE4ORBW0_MNT	MNT Gestione Ordini - Universi BusinessObjects
GE4ORPW0_MNT	MNT Gestione ordini

Area Controllo di Gestione

Articolo	Descrizione
BCSCPJB0_MNT	MNT Controllo delle Partecipate e Bilancio Consolidato
BCSCPJB0_TEC	Opzione Tecnica Controllo delle Partecipate e Bilancio Consolidato
BOXIBI1N_MNT	Manutenzione Business Intelligence 1 utente nominale
CGABAPW1_MNT	MNT Budget Attività
CGABUPW1_MNT	MNT Gestione budget
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica
CGACRPW1_TEC	Opz.Tecnica Contabilità Analitica
CGAGAPW1_MNT	MNT Gestione Attività
CGAPSPW1_MNT	MNT Pianificazione Strategica
CGBGABW0_MNT	MNT Universi BusinessObjects per dati di consuntivo e di attività
CGIBIJB0_MNT	MNT IBI - Indicatori di bilancio

Area Affari generali, Trasparenza e Anticorruzione

Articolo	Descrizione
AGSCAJB2_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Atti
AGSCPJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Protocollo
AGSDEJB2_MNT	MNT Atti Amministrativi
AGSDEJB2_TEC	Opz.Tecnica Atti Amministrativi
AGSMEJB0_MNT	MNT Gestione Messi e Albo Pretorio On Line
AGSPRJB0_MNT	MNT Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali
AGSPRJB0_TEC	Opz.Tecnica Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali
AGSVIJB2_MNT	MNT Visualizzatore Affari Generali per SFERA
TRASPJB0_MNT	MNT Trasparenza e Anticorruzione
WKLSTJB0_MNT	MNT Smart*Desktop

Area Socio Educativa/Servizi a domanda individuale

Articolo	Descrizione
RETAJB0_MNT	MNT Vortale Scuole - Autenticazione tramite smart card (CIE/CNS/altri dispositivi)
RETICFB1_MNT	MNT Invio Comunicazioni
RETPPJB0_MNT	MNT Vortale Scuole - Gestione Pasti e Presenze
RETPRJB0_MNT	MNT Vortale Scuole Web - Inoltro pratiche
RETTEFB1_MNT	MNT Gestione Rette
RETTEFB1_TEC	Opz.Tecnica Gestione Rette
RETVOJB1_MNT	MNT Portale Servizi Educativi
TRP05FW0_MNT	MNT Estrazione RID (Standard CBI)
TRP06FW0_MNT	MNT Acquisizione Incassi RID
TRP07FW0_MNT	MNT Estrazione MAV (Standard CBI)
TRP08FW0_MNT	MNT Acquisizione Incassi MAV

Area Gestione del Personale

Articolo	Descrizione
HRSPVB1_MNT	MNT Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazione organi)
HRSPVB1_TEC	Opz.Tecnica Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazione organi)
P00FDJB0_MNT	MNT Fascicolo Documenti del Personale
HURPARRO	
HURPIAU0	
77000PW0_MNT	
	Supporto tecnico voci personalizzate
	Parametri di inizio anno
	MNT Modello 770

Area Servizi demografici

Articolo	Descrizione
DE4AFJB0_MNT	MNT Vortale Servizi demografici - Autenticazione tramite smart card (CIE/CNS/altri dispositivi)
DE4COJB0_MNT	MNT Certificazione On line con timbro digitale
DE4ICFB1_MNT	MNT Invio Comunicazioni
DE4ISFB1_MNT	MNT Integrazione con ISI-ISTATEL
DE4REPW0_MNT	MNT Gestione risultati elettorali
DE4REPW0_TEC	Opz.Tecnica Gestione risultati elettorali
DE4SAFB1_MNT	MNT S.A.I.A.- Integrazione con ANPR
DE4SAFB1_TEC	Opz.Tecnica S.A.I.A.- Integrazione con ANPR
DE4SDBB0_MNT	MNT Business Objects - Servizi Demografici
SDP03FB1_MNT	MNT Archiviazione Ottica Documenti Individuo
SDP04FB1_MNT	MNT Atti di Stato Civile in Word
SDP06FB1_MNT	MNT Gestione Rubrica Nascite
SDSPVB1_MNT	MNT Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS
SDSPVB1_TEC	Opzione Tecnica Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS

Servizi Applicazioni Trasversali

Articolo	Descrizione
GOLD_KIT	Servizio Gold completo
XG_FOR	Attività di assistenza/formazione da remoto (50 ore per 30 mesi)
NETSIS	Supporto sistemistico alle infrastrutture applicative
SISESTOR	Estensione orario di erogazione servizio NETSIS (supporto sistemistico alle infrastrutture applicative)
DEPOLJB0_MNT	MNT Debiti e Pagamenti online
APPIOJB0_MNT	MNT Connettore integrazione AppIO
GDMCPJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Fatture/Distinte/Atti di Liquidazione
GDMFEJB0_MNT	MNT Fatturazione Elettronica: integrazione con SDI
GDMMOJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Mandati/Ordinativi
SIOPEJB0_MNT	MNT Integrazione piattaforma Siope-Plus

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto ha durata di 30 mesi, dal 24 agosto 2021 al 29 febbraio 2024 ovvero alla data del verbale di consegna della fornitura.

Il Comune per gravi disservizi o reiterato mancato rispetto delle tempistiche previste per l'assistenza, come disciplinato agli articoli 5 e 15, potrà recedere dal contratto mediante preavviso di almeno 30 giorni. In tale eventualità all'aggiudicataria spetterà il solo corrispettivo delle prestazioni già eseguite, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo e ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere.

L'aggiudicataria fornirà il Servizio in oggetto mediante sottoscrizione di apposito contratto, che avrà la forma di atto pubblico, con spese a carico dell'aggiudicatario, come previsto all'art. 32 comma 14 del D.Lgs. 50/2016.

ART. 4 - VALORE DELLA FORNITURA

L'importo negoziabile a base d'asta è pari ad € 213.500,00 (IVA di legge esclusa). Non saranno accettate offerte pari o superiori al limite dell'importo a base d'asta, pena l'esclusione dalla gara. L'importo offerto deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo il presente "Capitolato speciale"

L'offerta dovrà essere redatta secondo il modello "Offerta Economica" predisposto e dovrà indicare anche i costi, non rilevanti ai fini dell'aggiudicazione del servizio in oggetto, per l'acquisto di giornate di assistenza/configurazione/formazione correlata ai software, che si intendono fissi ed immutabili per la durata del servizio, come descritto all'art. 5. I valori dovranno essere indicati IVA di legge esclusa.

L'importo degli oneri della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze (art. 26, comma 5, D.Lgs. 81/2008 e Determinazione Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 3 del 5/3/2008).

ART. 5 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Tutti gli applicativi oggetto del servizio sono erogati in ambiente cloud ADS, in modalità SaaS (Software as a Service) Le caratteristiche dell'infrastruttura e le relative politiche di backup e ripristino si devono attenere a quanto descritto nell'offerta Prot. ADS_PV18 944 18200425 (che verrà allegata alla procedura), alla quale il Comune di Lodi ha aderito migrando le applicazioni in modalità cloud, in virtù della determinazione n. 496 del 28/05/2018.

L'infrastruttura dovrà essere qualificata da AgID ai sensi dell'art. 3 della Circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018 e s.m.i.ovvero si dovrà prevederne la migrazione, con costi a carico dell'aggiudicataria.

Resto inteso che il prezzo a base d'asta del servizio risulta essere onnicomprensivo del servizio cloud e di tutte le licenze necessarie a supporto dell'ambiente di produzione (Oracle, Microsoft, Apache, ...). L'infrastruttura, previo accordo tra l'appaltatore ed il Comune di Lodi, potrà subire variazioni tecnologiche migliorative per il servizio, a carico dell'appaltatore.

Il servizio di Manutenzione, Aggiornamento e Assistenza dei Software Applicativi Gestionali comprende un servizio di supporto sistemistico a distanza, per l'analisi e la risoluzione di problemi afferenti le componenti software di base, collegate al funzionamento dei software gestionali e relativa gestione delle basi dati, articolato nel seguente modo:

- identificazione ed analisi di problemi rilevati durante l'utilizzo degli applicativi;
- modifica di parametri di sistema operativo e dell'ambiente Oracle di supporto, incluso ampliamento table space, reindicizzazione e attività di manutenzione ordinaria sulla base dati;
- identificazione e risoluzione dei problemi di stampa dagli applicativi;
- tracciatura e monitoraggio di accesso ai server dell'infrastruttura cloud da parte degli amministratori di sistema, così come previsto dalle attuali normative;
- verifica performance di macchine virtuali e DB Oracle in ambiente cloud;
- configurazioni dell'ambiente cloud necessarie (server fisici, virtuali e firewall).
- tracciatura dell'accesso e azioni da parte degli utenti sugli applicativi, per quanto contemplato dal Regolamento UE 2016/679, per un tempo non inferiore a 15 giorni.

5.1 - Aggiornamento evolutivo, manutenzione e personalizzazioni del software

Il servizio è disponibile per tutti i programmi ADS di cui all'art. 2 - integrati eventualmente come precisato al presente articolo - e consiste nel predisporre gli aggiornamenti evolutivi e le manutenzioni correttive dei software, con costi unicamente a carico dell'affidatario conseguenti a nuove disposizioni di legge.

- Nuove disposizioni di legge: in questo caso gli aggiornamenti del software sono forniti in tempo per adempiere all'obbligo di legge richiesto. Le nuove versioni potrebbero non essere rese disponibili solo a seguito di mutamenti di norme legislativo-fiscali che introducano concetti applicativi nuovi o che la conseguente realizzazione, non sottoposta preventivamente ad esame di fattibilità di tipo informatico, comporti modifiche strutturali o di rilievo alla base dati o all'impianto delle funzioni applicative. In tal caso dovrà comunque essere fornita una adeguata tempistica della messa in esercizio degli adeguamenti necessari. Rientra in tale attività, a carico dell'affidatario, il caricamento di nuovi parametri/configurazioni necessarie ai nuovi adempimenti normativi, malfunzionamenti dell'applicativo e manutenzione evolutiva.
- Malfunzionamenti dell'applicativo: il servizio deve consentire una rapida e sicura risoluzione dei problemi di gestione ed in particolare deve provvedere alla correzione di errori e malfunzionamenti software causati da una non corretta codifica o programmazione. Tali aggiornamenti dovranno essere resi disponibili entro e non oltre 30 giorni dal riscontro dell'anomalia.
- Manutenzione evolutiva: si tratta degli aggiornamenti software di versione forniti dal produttore, all'interno del normale ciclo di vita del software. L'affidatario dovrà pertanto fornire, senza ulteriori costi a carico dell'Ente, le nuove versioni software, sostitutive di quelle non più mantenute, che rientrano nel normale ciclo di vita del prodotto.

Eventuali personalizzazioni del software su richiesta del Comune di Lodi, che non rientrano nelle casistiche precedenti, saranno di volta in volta oggetto di valutazione ed i costi saranno a carico del Comune stesso.

Le modalità di aggiornamento degli applicativi e la loro collocazione temporale, dovranno essere preventivamente concordati tra le parti - e non unicamente su iniziativa dell'aggiudicatario - preferibilmente in orario non coincidente con gli orari di servizio del personale comunale e di apertura la pubblico degli uffici. All'atto di pubblicazione del presente bando, sono possibili aggiornamenti il martedì, giovedì e venerdì dopo le 14.30 ovvero in orario diverso da concordare. I ritardi nella gestione delle attività di aggiornamento evolutivo e manutenzione del software, oltre i termini sopra richiamati, contribuiscono al calcolo delle penali di cui al successivo art. 15.

5.2 – Modalità di erogazione dell'assistenza

Richieste specifiche sull'utilizzo dei programmi, indisponibilità e malfunzionamenti configurabili nella richiesta di attività di assistenza, saranno segnalati tramite una procedura di help desk messa a disposizione dall'aggiudicatario. Tale procedura dovrà essere accessibile attraverso il canale web, mediante apposito software ovvero telefonicamente. Ad ogni chiamata di assistenza verrà pertanto attribuito uno specifico ticket identificativo che permetterà di identificarla nel suo ciclo di gestione, dall'apertura alla chiusura e saranno tracciate giorno, ora e data per la registrazione, la presa in carico e la risposta a seguito della presa in carico.

Il servizio di assistenza e di help desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 8,30 alle 17,30; dovranno essere inoltre previsti - per gli applicativi afferenti l'area dei servizi demografici/elettorale - sia l'assistenza il sabato (non festivo) dalle ore 8,30 alle ore 12,30 che mediante un servizio di reperibilità h 24, in caso di consultazioni elettorali, per i giorni di apertura dei seggi e per il tempo del successivo spoglio, che risulti al di fuori degli orari abituali di help desk specificati.

Le chiamate di assistenza saranno classificate alla loro apertura dall'indicazione della tipologia di assistenza. Ciascuna tipologia di assistenza prevede specifici tempi di presa in carico e di risposta, espressi in ore lavorative, che identificano i livelli minimi di servizio (SLA – Service Level Agreement), come illustrato nella tabella seguente:

Tipologia di assistenza	Tempo di presa in carico da parte di un tecnico (ore lavorative)	Tempo di risposta di un tecnico a seguito della presa in carico (ore lavorative)
STD 1 - Intera applicazione indisponibile	1	2
STD 2 - Funzionalità critiche di un modulo applicativo indisponibili	4	8
STD 3 - Funzionalità non critiche di un modulo applicativo indisponibili	9	18
STD 4 - Funzionalità non critiche di un modulo applicativo indisponibili ma senza impatto immediato sull'operatività degli utenti	12	27
STD 5 - Richiesta di assistenza generica	16	45

I livelli minimi di servizio (SLA) contribuiranno a stilare nel corso dell'appalto dei report delle assistenze fornite, ed il mancato rispetto di detti livelli minimi, contribuirà all'applicazione delle penali, come disciplinato all'art. 14. Il fornitore, si impegna a fornire un cruscotto software dal quale sarà possibile, nel corso dell'appalto, verificare puntualmente le tempistiche di ciascuna chiamata di assistenza.

Onde meglio chiarire, si specificano di seguito i termini delle diciture "tempo di presa in carico" e "tempo di risposta":

- **Tempo di presa in carico:** si concretizza con il primo contatto tra il cliente/richiedente e il servizio di supporto tecnico dell'appaltatore, successivamente alla registrazione della chiamata. A seguito della registrazione della chiamata, verrà inviata una mail automatica alla casella indicata dal cliente/richiedente, indicante gli estremi della chiamata (oggetto, data e ora). Una successiva mail indicherà la presa in carico della chiamata, indicandone sempre gli estremi essenziali (oggetto, data e ora).
- **Tempo di risposta:** consiste nella comunicazione al cliente della risoluzione della problematica ovvero l'indicazione di una diagnosi ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: ulteriore analisi con collegamento da remoto; correzione dell'errore con notifica al cliente/richiedente della modifica; suggerimento di un'azione alternativa per la risoluzione dell'errore; se l'errore è non bloccante o non riguardante specifici adempimenti di legge, la correzione potrà essere rinviata fino all'emissione della release successiva.

Esempio pratico: viene aperta una chiamata di assistenza di tipo 1 (Intera applicazione indisponibile) alle ore 14.00 del giorno 13/05/2019. Per il rispetto dei tempi di SLA della tipologia di assistenza e non incorrere nelle penali previste dovrà avvenire la presa in carico entro n. 1 ora lavorativa (cioè entro le ore 15) e la risposta dovrà avvenire entro n. 2 ore lavorative successive alla presa in carico (cioè entro le ore 17).

5.3 - Supporto personalizzato

Per la durata del contratto, l'appaltatore dovrà individuare all'interno del proprio personale un referente fornito di mail e cellulare di servizio, raggiungibile direttamente - nel rispetto delle fasce orarie di erogazione dell'assistenza - che si rapporterà unicamente con il personale dei Sistemi Informativi (ufficio CED-Informatica) facendosi carico di:

- suggerire miglioramenti nell'organizzazione del lavoro, a seguito dell'andamento delle chiamate di assistenza;
- proporre sessioni di approfondimento normativo e formativo e approfondimenti per migliorare l'utilizzo dei software;
- verificare su sollecitazione del Comune di Lodi lo stato delle chiamate aperte per portarle a rapida conclusione, limitando nel contempo lo sfioramento delle SLA di assistenza previste.

5.4 - Utilizzo dei software ADS a catalogo

Durante il periodo di esecuzione del contratto, il Comune di Lodi potrà ampliare la propria dotazione software attingendo dal catalogo degli applicati sviluppati da ADS disponibili, senza alcun costo aggiuntivo di licenza. Resteranno a carico del Comune di Lodi i costi derivanti dalle configurazioni d'ambiente necessarie alla messa in esercizio del software, e quelli delle eventuali attività di formazione all'uso, che potranno essere erogate in modalità remota oppure onsite presso una delle sedi del Comune di Lodi, oggetto di opportuna determinazione dirigenziale. A

fini della determinazione dei costi nel periodo di validità del contratto, nella compilazione dell'offerta economica secondo il modello "Offerta Economica" predisposto, viene richiesto di indicare preventivamente il costo delle giornate di assistenza/configurazione/formazione, sia in modalità onsite, che in modalità remota. Il costo di ogni giornata è da riferirsi a un impegno pari a n. 6 ore lavorative. Quelle in modalità remota potranno essere utilizzate in forma di frazione oraria (con tempo minimo pari a n. 1 ora), mentre quelle onsite potranno essere frazionate in non meno di mezza giornata (pari a n. 3 ore). Nel caso di fruizione di giornate onsite presso sedi del Comune di Lodi, i costi per il trasporto del formatore/tecnico presso la sede comunale è a carico dell'aggiudicataria.

ART. 6 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIA

Nello svolgimento del servizio l'aggiudicataria:

- si impegna a rispettare tutte le norme europee e nazionali attinenti le materie gestite dagli applicativi oggetto della manutenzione oltre che quelle indirizzate ai servizi di outsourcing, quelle relative alla privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. n. 101/2018), al diritto d'autore, all'accessibilità e usabilità degli applicativi e al Codice di Amministrazione Digitale (CAD) e alle relative linee guida per l'attuazione, le norme ISO relative alla gestione della sicurezza dell'informazione e agli standard di qualità dei software;
- dovrà garantire un servizio avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati nei casi di passaggio ad altro Fornitore, al termine del contratto, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non preventivabili. Tutto il software applicativo oggetto del presente servizio di manutenzione e assistenza:
 - è corredato della documentazione tecnica di configurazione ed amministrazione oltre che del manuale d'uso per l'utente finale e contenente la descrizione delle caratteristiche operative del software;
 - la documentazione e il software fornito sono in lingua italiana;
 - assicura la conformità a tutta la normativa vigente in materia;
 - garantisce la compatibilità con i principali browser in uso. I costi per le migrazioni degli applicativi nel caso di browser obsoleti, sono a carico dell'affidatario.
 - prevede l'accesso sicuro alle pagine web secondo gli standard SSL/TLS.

In caso di non conformità l'aggiudicataria si impegna, senza alcun onere per il Comune di Lodi ad adeguare gli applicativi agli standard di cui sopra entro il termine massimo di 90 giorni dal rilevamento e contestazione scritta delle cause di non conformità da parte del Comune di Lodi. L'aggiudicataria si impegna inoltre a sollevare il Comune di Lodi da qualunque utilizzo indebito degli strumenti informatici messi a sua disposizione per le finalità della fornitura.

ART. 7 - SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

In relazione all'affidamento di cui alla presente procedura, stante la dichiarazione di esclusività requisito obbligatorio per la partecipazione alla procedura, il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

ART. 8 - COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI

Eventuali richieste di informazioni e di chiarimenti su oggetto, documentazione di gara, partecipazione alla procedura e svolgimento della stessa, dovranno essere trasmesse al Comune di Lodi, entro i termini previsti, attraverso la piattaforma Sintel, così come eventuali integrazioni alla documentazione di gara ovvero risposte alle suddette richieste.

ART. 9 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE

L'operatore economico dovrà far pervenire la documentazione amministrativa ed economica attraverso il portale Sintel, entro la data di scadenza e secondo le modalità generate dalla piattaforma stessa:

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:

- accettazione termini e condizioni;
- dichiarazione di proprietà esclusiva del software di cui all'art. 63 comma 2 lett. b) del D.Lgs 50/2016;
- ricevuta di avvenuto pagamento del contributo versato all'ANAC per la partecipazione alla procedura di gara;
- compilazione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) secondo lo schema allegato;
- dichiarazione attestante la tracciabilità dei flussi finanziari;

- eventuale documentazione con la quale si intende ricorrere all'istituto dell'avvalimento;
- dichiarazione comprovante la capacità di fornire tutti o parte dei prodotti oggetto del Sistema Dinamico di acquisizione, nel rispetto di caratteristiche tecniche minime ed eventuali livelli di servizio minimi indicati nel Capitolato e negli eventuali documenti complementari.

DOCUMENTAZIONE ECONOMICA: il concorrente dovrà far pervenire la propria offerta economica mediante la compilazione dell'allegato "Offerta Economica" predisposto dalla stazione appaltante, firmandolo digitalmente. In tale modello, oltre al valore offerto per la fornitura, dovranno essere indicati i costi per le giornate di formazione/supporto/formazione come disciplinato all'art 5.4.

L'offerta e la documentazione ad essa relativa devono essere redatte e trasmesse esclusivamente in formato elettronico, attraverso la piattaforma Sintel entro e non oltre le ore 9.00 del 2 agosto 2021, pena l'irricevibilità dell'offerta e comunque la non ammissione alla procedura.

Sono considerati elementi essenziali e, pertanto, saranno esclusi dalla procedura i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali siano sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni specificate nel "Capitolato speciale";
- offerte che siano sottoposte a condizione;
- offerte che sostituiscano, modifichino e/o integrino le condizioni previste dal presente "Capitolato Speciale";
- offerte incomplete e/o parziali;
- offerte che non possiedano i requisiti minimi stabiliti nel presente "Capitolato Speciale" ovvero offerte con modalità di prestazione e/o livelli di servizio che presentino modalità difformi, in senso peggiorativo, rispetto a quanto stabilito.

Saranno, altresì, esclusi dalla procedura gli operatori economici:

- coinvolti in situazioni oggettive lesive della par condicio e/o lesive della segretezza delle offerte;
- che non si siano attenuti alle modalità ed alle formalità previste, ovvero che abbiano reso false dichiarazioni.

La stazione appaltante si riserva il diritto:

- di sospendere, annullare, revocare, reindire la procedura dandone adeguata motivazione;
- di richiedere agli operatori economici di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni presentate, con facoltà di assegnare a tal fine un termine perentorio entro cui devono farli pervenire, pena l'esclusione dalla gara.

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio ai sensi dell'art. 83 comma 9 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 10 - MODIFICA RAGIONE SOCIALE

Nel caso la Ditta aggiudicataria dovesse, durante il periodo di vigenza del contratto, subire modifiche societarie, di qualsivoglia natura, dovrà darne tempestiva comunicazione al Comune di Lodi, garantendo le medesime condizioni e clausole del contratto in essere.

ART. 11 - COMPENSI SPETTANTI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il compenso complessivo spettante all'aggiudicataria verrà erogato in rate trimestrali posticipate, dietro regolare emissione di distinte fatture emesse alla data del 31 Marzo, 30 Giugno, 30 Settembre e 31 Dicembre di ciascun anno, nel rispetto delle somme impegnate nei relativi bilanci finanziari degli anni 2021/2022/2023/2024. L'ultima fatturazione sarà successiva alla data di scadenza del servizio, fissata al 29 febbraio 2024.

Il pagamento avverrà tramite bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni, entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, riscontrata regolare e previa verifica delle attività svolte, nonchè previa verifica di DURC regolare. L'aggiudicataria ha l'obbligo di comunicare al Comune di Lodi gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Inoltre hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. La violazione degli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

Non saranno accettate fatture nelle quali non vi sia chiaramente l'indicazione del CIG relativo alla fornitura - pena l'impossibilità di procedere al pagamento della fattura elettronica - e del riferimento alla determinazione dirigenziale con la quale è stata commissionata la prestazione/fornitura, da indicare nel campo "altre informazioni".

1. Il termine di pagamento dei 30 giorni rimane sospeso qualora il Comune di Lodi dovesse riscontrare errori e/o omissioni nella fattura e/o nella documentazione allegata, invitando l'aggiudicataria - a mezzo email o PEC - a rettificare o integrare le discordanze rilevate. Per tale sospensione il fornitore non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento danni o di pagamento di interessi moratori. Allo stesso modo la fatturazione potrà essere sospesa qualora si verificassero situazioni di inadempienza nel rapporto contrattuale da parte del fornitore.
2. L'eventuale ritardo nel pagamento per cause non imputabili al Comune di Lodi non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte del fornitore il quale è tenuto a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto. Per tale ritardo l'appaltatore non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento danni o di pagamento di interessi moratori.

ART. 12 - GARANZIA PROVVISORIA, GARANZIA DEFINITIVA E SPESE

Stante la natura della prestazione e la tipologia della procedura, oltre al corrispettivo posto a base di negoziazione che comporta un miglioramento economico rispetto alle condizioni in essere, non viene richiesta la cauzione provvisoria.

L'aggiudicataria dovrà costituire cauzione pari al 10% (dieci per cento) dell'importo totale netto del contratto, secondo quanto previsto dall'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

La cauzione dovrà essere costituita prima della stipula del contratto e a seguito di apposita comunicazione del Comune di Lodi, a mezzo PEC, con l'indicazione dell'importo esatto offerto in fase di offerta economica. L'aggiudicataria dovrà inviare tutta la documentazione in originale entro 10 (dieci) giorni solari e consecutivi dalla comunicazione stessa.

Tutte le spese, imposte e tasse derivanti dalla stipula del contratto, che avverrà in forma pubblica, sono a carico dell'aggiudicataria.

ART. 13 - RESPONSABILITA' E GARANZIE

Fermo restando l'esclusiva competenza del Comune di Lodi relativamente all'organizzazione delle attività erogate dalle proprie strutture, l'espletamento del servizio appaltato verrà svolto con esclusiva responsabilità e rischio dell'appaltatore. Il Comune di Lodi sarà esonerato da qualunque responsabilità che si riferisca alla gestione dei servizi appaltati, per la quale risponderà solo ed esclusivamente l'appaltatore quale unico responsabile per gli eventuali danni, di qualsiasi natura, che venissero arrecati a qualunque persona e/o a qualsiasi cosa nell'esecuzione del servizio (o per cause a questo inerenti), per fatto causato da propri dipendenti, collaboratori o fornitori, da macchinari, attrezzature e prodotti impiegati nel servizio, nonché derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

L'appaltatore si impegna alla pronta riparazione di qualsiasi danno a beni mobili ed immobili, di proprietà del Comune o di terzi, causati nell'espletamento del servizio (ivi compresi i danni causati dai fornitori dell'appaltatore medesimo) o, in mancanza, al loro risarcimento, esonerando il Comune di Lodi da qualsiasi responsabilità al riguardo.

L'aggiudicataria è tenuta, per tutta la durata della prestazione, ad osservare nei confronti dei lavoratori, dipendenti o soci, condizioni normative e retributive conformi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e gli accordi sindacali integrativi vigenti, a rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori. Il mancato rispetto di tali disposizioni e di ogni obbligo contributivo e tributario, formalmente accertato, consente alla Stazione appaltante di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione, senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento. In caso di mancata regolarizzazione il Comune di Lodi può applicare le penali previste nel contratto e, nei casi più gravi, risolvere il contratto steso.

ART. 14 - PENALI

Il Comune di Lodi ha la facoltà di applicare a carico dell'appaltatore, previa contestazione, una penale in relazione all'inadempimento rilevato, sulla base dei criteri di gradualità di seguito riportati, fermo restando l'addebito all'appaltatore degli eventuali ulteriori danni alle persone e/o alle cose direttamente connesse alle infrazioni contestate:

Causale infrazione contestata	Penalità erogata
Ritardo rispetto ai tempi previsti per i livelli minimi di servizio (SLA) indicati nella tabella di cui all'art. 5.2	€ 40,00 ogni 8 ore lavorative, successive al superamento del tempo massimo di risposta alla chiamata, fino ad un massimo di € 200,00 per occorrenza
Impossibilità completa di accesso al servizio di Help Desk	€ 25,00 per ogni giornata lavorativa
Indisponibilità dell'albo pretorio online	€ 50,00 per ogni giorno di indisponibilità (festivi inclusi)
Aggiornamenti software non applicati nei tempi previsti (art. 5.1)	- per mancati adempimenti normativi: € 25 per ogni giorno di ritardo oltre la data di entrata in vigore delle nuove disposizioni di legge; - per malfunzionamenti: € 25 per ogni giorno di ritardo oltre i 30 giorni dall'identificazione dell'anomalia.

Il Comune di Lodi procederà durante l'esecuzione dell'appalto a formulare contestazione dell'inadempienza a mezzo PEC, assegnando all'appaltatore un termine di 10 giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni; entro i successivi 10 giorni dalla data di ricezione delle predette controdeduzioni, il Comune di Lodi adotterà i provvedimenti di propria competenza, dandone comunicazione all'appaltatore a mezzo PEC. L'applicazione delle penali potrà dar luogo alla costituzione di un conto corrente servizi dell'importo contestato, da utilizzarsi per attività di personalizzazione software ovvero assistenza/configurazione/formazione; in alternativa l'importo contestato verrà stornato dalla prima fatturazione utile a seguito della formale contestazione e ricezione delle eventuali controdeduzioni. L'ammontare complessivo delle penali non potrà superare il 10% dell'importo netto contrattuale, come disciplinato all'art. 113-bis del D.Lgs 50/2016), fatte salve le penali e il risarcimento dei danni subiti dal Comune.

ART. 15 - TRATTAMENTO DATI

Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'aggiudicataria dovrà necessariamente trattare dati personali per conto del Comune di Lodi. Per tale motivo, in osservanza di quanto stabilito dalla normativa vigente e, in particolare, dall'articolo 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 101/2018, verrà designata Responsabile "esterno" del Trattamento dati, assumendo gli obblighi e le responsabilità connesse a tale ruolo. Relativamente a detto trattamento, si precisa che il Titolare è il Comune di Lodi e che il Responsabile "interno" del Trattamento è il Dirigente della Direzione Organizzativa 4 Sicurezza/Mobilità, dott. Fabio Sebastiano Germanà Ballarino.

A seguito della designazione, l'aggiudicataria dovrà impegnarsi all'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del Trattamento, adottando le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati personali che dovranno essere correttamente trattati.

La durata del trattamento dei dati oggetto della presente nomina è limitata alla durata del contratto.

ART. 16 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto nelle ipotesi previste dall'art. 108, comma 1, del codice dei contratti pubblici.

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), il Comune di Lodi si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio dell'aggiudicataria, nei seguenti casi:

- ritardo nell'avvio del servizio superiore a 10 giorni dalla data di decorrenza del contratto (art. 3 del presente "Capitolato speciale") ovvero dalla data del verbale di affidamento del servizio;
- sospensione totale del servizio per più di due giorni lavorativi per cause che non siano determinate da eventi di "forza maggiore" quali, a titolo esemplificativo, interruzioni di corrente elettrica, di linee telefoniche o gravi eventi naturali o causati da terzi;
- non intenda sottostare alle penalità previste dall'art. 14 del presente "Capitolato speciale";
- grave dispersione dei dati di titolarità del Comune di Lodi a cui l'aggiudicataria ha accesso per lo svolgimento del servizio, in violazione alla vigente normativa sulla privacy;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminati a seguito di ripetuta diffida formale del Comune di Lodi (tre volte).

ART. 17 - CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione o risoluzione delle prestazioni del presente capitolato, è esclusivamente competente il Foro di Lodi.

ART. 18 - DISPOSIZIONI FINALI

I rapporti tra le parti sono regolati:

- dal presente “Capitolato Speciale”;
- dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato nonché, in generale, dalla legge italiana.

Il Responsabile Unico del Procedimento

dott. Paolo Brambati

(documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.)