

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

OGGETTO: SUPPORTO SPECIALISTICO ALLA GESTIONE E MANUTENZIONE DI HARDWARE E DI SERVIZI INFORMATICI, FORMAZIONE, REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO PER IL PERIODO DI 1 ANNO.

1 – OGGETTO DELL'APPALTO.

L'appalto, in unico lotto, della durata di 1 (uno) anno, - oltre un'opzione di rinnovo per un ulteriore anno - ha come oggetto il **supporto** specialistico alla gestione e manutenzione di hardware/software, alla gestione di reti LAN, WI-FI, degli ambienti di virtualizzazione e dei backup, nonché tutti i servizi di assistenza e supporto meglio specificati al paragrafo 3 del presente capitolato. È previsto, inoltre, un servizio di **formazione** ad hoc da prestare a favore del personale tecnico dell'ente sull'utilizzo e gestione delle infrastrutture ICT, oltre a un servizio di **pronto intervento per chiamate urgenti**, come meglio descritto nei successivi paragrafi 4 e 5.

2 – SEDI E DOTAZIONI ICT OGGETTO DEL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le strutture in uso e di proprietà dell'Ente Regionale per il Diritto allo Studio di Sassari (di seguito "E.R.S.U.") presso le quali è richiesto il servizio oggetto dell'appalto, adibite ad uso ufficio da parte del personale dell'ente, nonché ai servizi di mensa e alloggio a favore degli studenti frequentanti l'università degli Studi di Sassari e le dotazioni ICT ivi installate:

- via Michele Coppino n.18 c/o Corte Santa Maria – uffici della direzione;
- via Michele Coppino n. 20/d – uffici e camere studenti (residenza "Alessio Fontana", 185 camere);
- via Padre Manzella n. 2 – uffici e residenza studenti (182 camere);
- via Verona n. 9 – uffici e residenza studenti (138 camere);
- via dei Mille n.102 – uffici e mensa universitaria;
- via La Marmora n. 51 – residenza universitaria "Sa Domo 'e Carrera Longa" (22 camere);
- via Carlo Felice s.n. (Ex fondazione Brigata Sassari) – residenza studenti (38 camere);
- via Milano 17/b, piano 4°, appartamento (7 camere);
- viale Umberto 94, piano 3°, appartamento (6 camere);
- via Canopolo, piano 2° e 3°, appartamento (8 camere).

Si indica in circa 60 unità il numero totale delle utenze del personale che utilizza i Pc e in circa 560 studenti residenti presso gli alloggi che utilizzano la rete Wi-Fi a loro riservata, distribuiti presso le sedi dell'Ente situate in Via Coppino (per circa 40 utenti e 240 studenti), via Manzella (circa 6 utenti e 100 studenti), via dei Mille (circa 10 utenti), via Verona (circa 2 utenti e 150 studenti), via La Marmora (1 utente e 40 studenti) e via Carlo Felice s.n. (Ex fondazione Brigata Sassari) (circa 1 utente e 55 studenti) .

La seguente tabella indica la tipologia della connessione ad Internet e il collegamento tra le diverse sedi dell'Ente:

SEDE	TIPOLOGIA DELLA CONNETTIVITA'	Ersu	Studenti
Via Coppino n.20/d (centro stella) Firewall SOPHOS XG210	Fibra ottica 100 M – 100 M; ADSL 30720/3072 – 1024 (backup della fibra); Antenne per Via Manzella a 1Gb/s (Mikro Tik LHGG-60);	40	240
Via Manzella n.2 Firewall SOPHOS XG115	Antenne per Via Coppino a 1Gb/s (Mikro Tik LHGG-60); Antenne per Via dei Mille a 1Gb/s (Mikro Tik LHGG-60); Fibra ottica	6	100

Via dei Mille n.102 Firewall SOPHOS XG115	Antenne per Via Manzella a 1Gb/s (Mikro Tik LHGG-60); ADSL 30720/3072 – 1024 (in dismissione); Fibra ottica	10	-
Via Verona n.9 Firewall SOPHOS XG115	ADSL 8192 – 4096 (in dismissione); Fibra ottica	3	150
Via La Marmora n.51 Firewall SOPHOS XG115	ADSL 8192/8192 – 4069 (in dismissione); Ponte radio tramite Linkem	1	40
via Carlo Felice s.n.	Fibra ottica	1	60
Appartamenti di Via Canopolo, Via Milano e Viale Umberto	Fibra ottica	0	15

Le sedi presso via Coppino, Via Manzella e via dei Mille sono collegate fra loro sia tramite VPN che ponte radio.

Le postazioni di lavoro del personale di tutte le sedi sono dotate di torretta con 2 prese Lan collegate agli switch di piano Netgear.

Le postazioni di lavoro sono dotate di sistema operativo Windows7/8/10/11 Pro con antivirus su piattaforma Sophos.

3 – ATTIVITÀ DI SUPPORTO NELLA GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE ICT.

Si elencano di seguito le caratteristiche e le attività di supporto al personale tecnico dell'ente nella gestione e manutenzione dei sistemi ICT, hardware/software, di telefonia e connettività oggetto dell'appalto.

Supporto alla gestione Hardware/software e mantenimento dell'inventario

Per tale tipologia di supporto si intende la collaborazione alla scelta, riparazione, sostituzione, manutenzione di hardware e alla formattazione, installazione e configurazione di sistemi operativi e software utilizzati presso le varie sedi dell'Ente. Il software che gestisce l'inventario informatico è GLPI.

Supporto alla gestione della rete LAN e della rete WIFI

In ogni sede dell'Ente (esclusi gli appartamenti) è presente una rete locale alla quale sono collegati Pc, sistema VoIP (centrali pbx e telefoni) e stampanti gestita da Switch di livello 2 e 3 con diverse Vlan (uffici, wifi, servizi, voce, ecc.); Gli switch di livello 2 e 3 sono di marca Netgear e HP, le centrali VoIP hanno sistema operativo FreePbx; i telefoni VoIP sono di marca GrandStream.

Presso tutte le sedi dell'Ente, esclusa la mensa di via Dei Mille, è presente la rete WiFi disponibile agli studenti e al personale dipendente; tali reti sono complete di access control, access point e switch di marca Huawei.

L'attività di supporto consiste nella gestione dell'intero sistema rete/apparati, si intende quindi il funzionamento, l'integrazione, ed il coordinamento di hardware e software, l'aggiunta, modifica, eliminazione, configurazione, personalizzazione degli apparati interessati e della parte di rete passiva, quali punti rete, cassetteria, ecc.

per motivi di sicurezza e privacy, gli switch prevedono l'uso delle VLAN per la separazione logica delle diverse reti (telefonia, dipendenti, camere studenti, timbratori, reception, eccetera).

Supporto alla gestione delle 5 centrali PBX presenti nelle sedi

Configurazione e installazione di tutte e 5 le centrali telefoniche presenti nelle diverse sedi funzionanti dal 2009, quindi oramai obsolete e a rischio malfunzionamento, da aggiornare sia per la parte hardware che per il software, e virtualizzazione della centrale presente in via Coppino sul server aziendale; attività che comporterebbe un notevole risparmio economico per l'Ente in quanto evita l'acquisto di Centrali che assommerebbero ad alcune decine di migliaia di Euro.

Supporto alla gestione dell'ambiente di virtualizzazione

Presso il CED sono presenti 2 server fisici (Dell PowerEdge) in ambiente VMWare ESxi; sul primo è stato virtualizzato Microsoft Server 2016 utilizzato per la gestione del dominio Active Directory, sul secondo sono presenti alcune macchine virtuali.

L'attività di supporto consiste nella gestione dell'intero sistema di virtualizzazione, in particolare sia delle macchine fisiche che di quelle virtuali (creazione, configurazione, modifica, eliminazione e disaster recovery).

Supporto alla gestione del dominio Active directory

È presente il dominio basato su Active Directory utilizzato per la gestione dell'infrastruttura di rete dell'Ente. Le operazioni di supporto principali saranno sui servizi e risorse di rete, utenti, unità organizzative, criteri di gruppo e policy di sicurezza.

Supporto alle politiche di backup dei dati e delle configurazioni di Pc e apparati sia in locale (sui NAS aziendali) che su cloud

Supporto alla gestione dei Firewall aziendali (Sophos XG) e dell'antivirus Sophos InterceptX per client e server

Tali apparati dovranno essere gestiti per garantire le seguenti principali funzionalità:

- gestione delle Virtual Private Network (tramite openVPN / IPSEC) fra le diverse sedi, con il personale in smart working e con i soggetti esterni autorizzati coinvolti in attività di supporto e manutenzione;
- gestione delle vlan (uffici, WiFi, VoIP, servizi, rilevatori presenze, wan, ponti radio, ecc.);
- implementazione delle regole di sicurezza, policy di navigazione, protezione dalle intrusioni, applicazioni consentite, gestione della diagnostica;
- monitoraggio del traffico di tutte le reti previste;
- gestione dell'antivirus Sophos InterceptX per client e server in locale e in cloud;

I firewall presso tutte le sedi sono dei Sophos XG 115/210.

Supporto alla configurazione e gestione dei collegamenti fra le sedi tramite ponti radio

fra tutte le sedi coperte da fibra ottica è previsto un collegamento tramite VPN gestite dai firewall Sophos XG.

Le antenne utilizzate per il collegamento tramite ponte radio sono già posizionate presso le sedi interessate e gli apparati garantiscono i collegamenti crittografati fra le seguenti sedi:

- sede di via Coppino – sede di via Manzella;
- sede di via Manzella – sede di via dei Mille.

Le antenne sono di marca Mikro Tik Pair LHGG-60ad.

Supporto alla gestione dei servizi di telefonia VoIP e di telefonia fissa (Convenzione Consip TF5)

Per ogni sede è presente una centrale VoIP FreePbx e presso gli uffici i telefoni VoIP riservati ai dipendenti e al personale delle reception; per supporto si intende il collegamento in rete, la configurazione dei tasti veloci, delle code, degli inoltri, dell'IVR, ecc. sui telefoni e sulle centrali PBX; le diverse sedi comunicano fra loro tramite VoIP mediante VPN gestite dai firewall Sophos XG.

È previsto inoltre il supporto nell'ambito del progetto quadro Consip TF5 per la gestione del servizio di telefonia fissa nelle diverse sedi dell'Ente.

Attualmente per i dipendenti dell'ente è previsto il lavoro agile presso il proprio domicilio e a chi svolge attività di sportello è stato fornito un telefono con installato un software per il voip gestito dalle centrali telefoniche PBX, configurati in maniera da funzionare come che ci si trovi presso la propria postazione aziendale (chiamate dirette, trasferimenti di chiamata e code).

Supporto gestione del servizio di telefonia nelle camere degli studenti

- La sede di via Coppino è composta da 4 piani, nei primi 3 ci sono 50 camere, nel 4° sono presenti 35 camere;
- La sede di via Manzella è composta da 8 piani, il 1° piano ha 4 camere, tutti gli altri piani ne hanno 14;
- La sede di via Verona è composta da 6 piani, ogni piano ha 23 camere;
- La sede di via La Marmora è composta da 3 piani, per un totale di 22 camere (8 + 6 + 8).

In tutte le sedi gli switch di piano sono di marca Netgear e Huawei, i telefoni VoIP sono dei GrandStream e le centrali telefoniche hanno installato il software FreePBX.

Supporto alla configurazione ICT presso la nuova residenza universitaria della ex Fondazione Brigata Sassari (via Carlo Felice – Sassari).

Nella residenza di prossima apertura in Via Carlo Felice - ex Fondazione Brigata Sassari è stato completato il cablaggio strutturato e gli apparati attivi sono già presenti (sia per la rete cablata che per la rete wireless) ma andranno configurati, andrà installato e configurato il firewall perimetrale Sophos XG, gli switch, la centrale PBX Voip e i telefoni presenti nelle camere, nella reception e in un eventuale ufficio dedicato al personale dell'Ente; inoltre, come previsto per tutte le sedi, è già presente la connessione a Internet tramite fibra ottica e dovranno essere realizzate le VPN verso le altre sedi.

Supporto alla gestione dei rilevatori presenze

In tutte le sedi dell'Ente sono funzionanti i rilevatori presenze per i quali deve essere garantito l'interfacciamento ed il regolare flusso scarico/carico da/verso il server primario in cloud.

Supporto alla migrazione del servizio di connessione ad Internet

Per tutte le sedi, è stata prevista la migrazione dalla convenzione Consip SPC2, gestita dall'operatore economico Fastweb, in scadenza a maggio 2023, all'utilizzo della fibra di Tiscali, tutto ciò comporterebbe un notevole risparmio economico (pagheremo circa un quinto di quello che si paga attualmente) e una migioria nella qualità dei servizi. La migrazione comporta la riconfigurazione di buona parte degli apparati di rete attualmente in uso.

Attività secondarie di supporto

Riordino degli armadi dati di tutte le sedi (stesura mappa e etichettatura prese);

4 – ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

L'appalto prevede una formazione per complessive 60 ore on site da prestare nel corso della durata dell'appalto presso la sede dell'Ente o anche in videoconferenza, a favore del personale tecnico dell'ente addetto alla gestione dei sistemi ICT.

La formazione verterà principalmente sui seguenti argomenti:

- centrali telefoniche VoIP FreePBX;
- firewall Sophos XG e antivirus centralizzato;
- apparati attivi di rete, configurazione di reti LAN e wireless;
- collegamenti fra le sedi;
- ambienti di virtualizzazione;
- Microsoft Active Directory;
- gestione dei backup e disaster recovery.

Le giornate formative saranno articolate e distribuite nel corso dell'intera durata dell'appalto, secondo un calendario concordato con l'ente e aggiornato periodicamente in funzione delle esigenze formative specifiche di approfondimento del personale tecnico interessato.

Il periodo formativo si intenderà concluso al termine del monte ore complessivo di 60 previsto nell'appalto.

A tal fine, entro 15 giorni dalla stipula del contratto, l'E.R.S.U. e l'appaltatore, a grandi linee, concorderanno un programma di formazione con indicazione generale degli argomenti e il calendario mensile indicativo delle attività formative previste. Detto programma sarà approvato dall'E.R.S.U. e aggiornato periodicamente.

La formazione dovrà essere svolta on site nel corso delle ordinarie attività di assistenza e supporto al personale tecnico dell'E.R.S.U.

Ai fini della corretta quantificazione delle ore di formazione prestate, l'appaltatore, ogni 2 mesi, dovrà trasmettere all'E.R.S.U. una relazione sull'attività formativa prestata nel bimestre precedente, con indicazione degli argomenti trattati e il numero di ore formative svolte nelle singole giornate.

5 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO, REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO

Le attività di supporto e di formazione sopra descritte (vedi par. 3 e 4) dovranno essere prestate e garantite dall'appaltatore negli orari convenzionali di lavoro del personale dell'E.R.S.U., a titolo indicativo, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), **il mattino tra le ore 9:00 e le ore 13:00 e il pomeriggio tra le ore 15:00 e le ore 17:30**. In accordo con l'appaltatore, in funzione delle effettive esigenze legate alle attività di supporto e al programma di formazione approvato, l'E.R.S.U. potrà richiedere all'appaltatore una presenza giornaliera o a giorni alternati di una o più ore di servizio. In ogni caso, indipendentemente dal numero di presenze effettivamente registrate nelle singole giornate della

settimana, l'appaltatore dovrà garantire l'attività in servizio per almeno 3 ore settimanali. In tale arco di tempo, oltre alla ordinaria attività di supporto prevista, potrà essere erogata la formazione descritta al precedente paragrafo 4, anche in modalità *learning on the job*. Le attività di supporto, possono essere prestate anche mediante assistenza telefonica, in video-conferenza o tramite strumenti in remoto, se compatibili con le esigenze dell'amministrazione, fatta eccezione per le prestazioni che possono essere correttamente rese solo in presenza nelle sedi di lavoro dell'ente.

Oltre alle ordinarie attività di supporto e assistenza nella gestione delle infrastrutture ICT e di formazione programmata, per tutta la durata dell'appalto, potrebbe emergere la necessità di eseguire interventi urgenti su attrezzature hardware/software, sui sistemi di connettività e di telefonia o su altri sistemi ICT ritenuti prioritari per garantire la continuità dei servizi istituzionali dell'ente e la sicurezza dei dati informatici.

In tali casi, l'appaltatore dovrà garantire un servizio di **pronto intervento** su richiesta dell'E.R.S.U. (**interventi a chiamata**), al fine di ripristinare la funzionalità dei sistemi ICT interessati dal malfunzionamento/guasto.

A tal fine, l'appaltatore dovrà indicare in fase di avvio del servizio i riferimenti del Responsabile dell'Appalto e dell'unità di personale che, in caso di assenza dello stesso, svolgerà i suoi compiti, cui far confluire le richieste di intervento urgente. Il Responsabile dell'Appalto deve essere **reperibile** dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) nelle fasce orarie sopra indicate, mettendo a disposizione dell'E.R.S.U. un numero di telefono unico a cui far pervenire le segnalazioni di eventuali anomalie tecniche. L'appaltatore, ricevuta la "segnalazione/chiamata", dovrà garantire un servizio di **pronto intervento** con idoneo personale specializzato, che dovrà intervenire in loco **in via di urgenza entro 2 ore dalla ricezione della chiamata**. Il tempo di intervento sarà calcolato come tempo intercorrente fra la ricezione della segnalazione e l'inizio del sopralluogo.

Il mancato rispetto dei tempi di intervento determinerà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 10 del presente capitolato.

Gli interventi a chiamata saranno valutati volta per volta dal Responsabile Unico del Procedimento e dal Direttore dell'esecuzione del contratto che forniranno all'Appaltatore le specifiche richieste per iscritto, via e-mail, salvo casi eccezionali di motivata urgenza o impossibilità tecnica in cui potranno essere fornite verbalmente.

Al termine dell'intervento il Fornitore dovrà rilasciare al RUP e al DEC il relativo **Rapporto di Intervento**, con specificazione delle ore di manodopera, che saranno computate nel monte ore settimanale che l'appaltatore è tenuto a garantire (10h/settimana). Le informazioni sulla manodopera dovranno, pertanto, essere coerenti con quelle riportate nel Registro di Presenza disponibili presso la sede della Direzione Generale.

Il rapporto d'intervento dovrà essere compilato in ingresso e in uscita e dovrà indicare:

- l'anagrafica dell'Appaltatore;
- il nome del tecnico esecutore dell'intervento;
- la data di esecuzione dell'intervento;
- l'orario d'ingresso del tecnico esecutore;
- l'orario di uscita del tecnico esecutore;
- le note relative all'esecuzione dell'intervento;
- la tipologia d'intervento eseguito;
- lo stato risolutivo (risolto, non risolto, parzialmente risolto).

Laddove, per giustificati motivi, non sia possibile compilare il Registro di Presenza, sarà cura del tecnico incaricato comunicare i dati sopra indicati al personale responsabile, in modo da aggiornare il Registro.

Qualora l'intervento non sia dichiarato urgente al momento della segnalazione del guasto/malfunzionamento dal Responsabile del Procedimento o dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'E.R.S.U., l'appaltatore dovrà comunque assicurare l'intervento **entro il secondo giorno successivo** alla segnalazione, nelle fasce orarie di reperibilità sopra indicate (**intervento a chiamata ordinario / non urgente**).

6 – DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha una durata di anni 1 (uno) a decorrere dalla data di stipula del contratto con opzione di rinnovo oltre scadenza per un ulteriore periodo di anni 1 agli stessi patti e condizioni anche economiche.

L'opzione di rinnovo può essere esercitata a discrezione dell'amministrazione mediante posta elettronica certificata entro 30 giorni dalla scadenza del contratto.

7 – VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVI

Tutte le prestazioni di supporto, assistenza, formazione, reperibilità e pronto intervento descritte nei precedenti paragrafi 3, 4 e 5 sono remunerate mediante corresponsione di un **canone fisso**, secondo la quotazione offerta dall'Appaltatore in funzione del ribasso unico percentuale sull'importo fissato a base di gara dall'amministrazione ed è liquidato secondo le modalità previste nel presente Capitolato. Il canone è comprensivo della manodopera qualificata, del noleggio di mezzi operativi speciali e/o apparecchiature di diagnostica, delle spese di trasporto e trasferta, della reperibilità del personale tecnico, dei materiali di ricambio (di modesto valore) di uso e consumo in caso di guasto o danneggiamento e degli indennizzi chilometrici. Le operazioni di manutenzione periodica, di norma prestate in loco, comprendono anche le riparazioni di lieve entità con strumenti ed attrezzi di uso corrente, e l'impiego/fornitura di minuterie o materiale di consumo e la sostituzione di parti di modesto valore, ricomprese nel canone.

8 - UNITÀ RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.

Il Responsabile Unico del Procedimento è il dott. Libero Meloni, direttore Generale dell'E.R.S.U.
Il Direttore dell'esecuzione del contratto è il dott. Alessandro Nigra (079/9940032 - 3355909477).

9 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'importo del canone fisso stabilito nel contratto per l'intera durata dell'appalto è liquidato in quote bimestrali di pari importo al lordo dell'IVA (importo canone contrattuale / 6 bimestri).

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari come previsti dalla legge 136 del 13 agosto 2010 e ss.mm.ii. L'Appaltatore si obbliga a utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al presente contratto, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche.

L'Appaltatore è tenuto a dichiarare gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di essi.

Le fatture dovranno essere intestate e inviate a:

E.R.S.U. Sassari, via Michele Coppino n. 18, 07100 – Sassari

Codice fiscale: 80000880908

Partita Iva: 01047520901

Il Codice Univoco Ufficio per la fatturazione elettronica è: UFDA55

L'E.R.S.U. applica il regime IVA di scissione dei pagamenti (split payment).

Il pagamento avverrà entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture al fine di consentire all'E.R.S.U. tutte le verifiche imposte dalla normativa vigente. Il pagamento è comunque subordinato al riscontro positivo delle verifiche circa la regolarità del pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali effettuata tramite la richiesta d'ufficio del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

10 - PENALI

L'Appaltatore dovrà adempiere a tutto quanto previsto nel presente Capitolato o richiesto dell'Amministrazione. Per ogni ritardo o inadempienza sarà applicata una penale di importo adeguato al disagio creato agli utenti o all'Amministrazione stessa.

In caso di ritardi nell'esecuzione di singoli **interventi a chiamata non urgenti** (vedi paragrafo 5 del presente capitolato) previsti o richiesti la penale sarà pari a **€ 25,00** (euro venticinque) per ogni giorno di ritardo non giustificato rispetto al termine di esecuzione come definito nel presente Capitolato.

Per ritardi o rifiuti di **intervento urgente o di somma urgenza** (vedi paragrafo 5 del presente capitolato), verrà applicata una penale di **€ 40,00** (euro cento) per ogni ora di ritardo rispetto alle tempistiche di reperibilità e intervento (entro 2 ore dalla chiamata) e fino ad un massimo di **€ 200,00**. Al terzo inadempimento di questo tipo l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. restando fermo il diritto di imporre la relativa penale.

Nell'eventualità di **mancata esecuzione o ritardo senza preavviso dei servizi di supporto e formazione** di cui ai paragrafi 3 e 4 del presente capitolato, verrà applicata una sanzione consistente in **€ 40,00** (euro cento) per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui vengano riscontrate mancanze o inesattezze nella compilazione e conservazione del **registro di presenza o di intervento a chiamata** (vedi paragrafo 5 del presente capitolato) verrà applicata una penale a carico dell'Appaltatore di **€ 40,00**.

Resta, inoltre, ferma la facoltà dell'Amministrazione di agire e procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento dei maggiori danni derivanti dagli inadempimenti di cui sopra.

Qualora la somma complessiva delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale, il responsabile del procedimento promuove la risoluzione del Contratto.

Anche qualora i ritardi di cui sopra, pur rientrando nei limiti indicati, siano tali da configurarsi grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali compromettendo la buona riuscita del servizio, anche in termini di significativi ed evitabili disagi inferti agli utenti l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del Contratto.

L'ammontare delle eventuali penali da applicare sarà trattenuto dalla liquidazione della successiva fattura dell'Appaltatore o con emissione di specifica nota di credito.

È fatto assoluto divieto all'Appaltatore di ridurre, sospendere o rallentare i servizi con sua decisione unilaterale, anche quando siano in corso controversie con l'Amministrazione.

11 - RISERVATEZZA

Tutti i documenti prodotti dall'Appaltatore saranno di proprietà dell'Amministrazione. Le parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi tutte le informazioni necessarie ed utili alla corretta esecuzione del Contratto. L'Appaltatore da parte sua si impegna ad adottare tutte le misure atte a garantire un'adeguata tutela dei dati e delle informazioni ricevute dall'Amministrazione assicurando la necessaria riservatezza circa il loro contenuto ed in particolare assicura di:

- non cedere, consegnare, rendere disponibile a qualsiasi titolo o comunque comunicare/divulgare per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento il contenuto di tali informazioni a terzi, senza l'autorizzazione scritta dell'Amministrazione;
- limitare al proprio personale strettamente indispensabile la conoscenza o l'accesso al contenuto delle informazioni fornite, rendendolo individualmente e previamente edotto degli obblighi di riservatezza previsti dal Contratto;
- non cedere, riprodurre o consegnare, anche provvisoriamente, ad alcuno le chiavi di impianti o serramenti di pertinenza dell'Amministrazione di cui potrebbe venire in possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

Analogamente l'Amministrazione si impegna a adottare adeguati criteri di riservatezza nei confronti dell'Appaltatore. Le parti regoleranno con separati accordi le rispettive eventuali attività ed i ruoli previsti secondo le modalità e finalità di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003 in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

12 - DANNI

L'Appaltatore sarà ritenuto responsabile dei danni che possano essere arrecati durante l'esecuzione delle attività, per incuria, negligenza, imprevidenza, errori di conduzione o qualsiasi altra causa, alle persone ed alle cose appartenenti all'Amministrazione.

I danni derivanti o conseguenti al mancato o insufficiente funzionamento degli infissi oggetto del contratto saranno a totale carico dell'Appaltatore e non costituiranno cumulo con le penalità eventualmente da applicare.

Gli eventuali danni dei quali l'Appaltatore dovrà rispondere saranno stimati dall'Amministrazione e recuperati mediante escussione della cauzione definitiva, ovvero deducendo i relativi importi dal successivo pagamento oppure riparati a cura e spesa dello stesso Appaltatore nel più breve tempo possibile.

Dei danni cagionati a terze persone, risponde direttamente ed esclusivamente l'Appaltatore. Restano a carico dello stesso Appaltatore i danni dovuti ad inesperienza o negligenza propria o del proprio personale o ad impropria modalità di esecuzione dei lavori.

13 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE

L'Appaltatore non sarà ritenuto inadempiente qualora l'inosservanza degli obblighi derivanti dal Contratto sia dovuto a causa di forza maggiore.

Si considerano cause di forza maggiore quegli eventi che sfuggano alla volontà dell'Appaltatore ed effettivamente provocati da cause imprevedibili per le quali lo stesso non abbia omissis le normali cautele atte ad evitarle. Verificatosi un caso di forza maggiore che impedisca l'esatta e puntuale osservanza degli obblighi contrattuali, la Ditta Appaltatrice è tenuta a darne comunicazione all'Amministrazione indicando anche il tempo prevedibile di impedimento.

I danni subiti dalla Ditta Appaltatrice che essa ritenesse ascrivibili a causa di forza maggiore dovranno essere denunciati all'Amministrazione entro cinque giorni dalla data dell'avvenimento, mediante posta elettronica certificata (PEC), pena la decadenza dal diritto di risarcimento.

I danni che dovessero derivare a causa della arbitraria esecuzione del servizio in regime di sospensione non potranno mai essere ascritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese della Ditta Appaltatrice, la quale è altresì obbligata a risarcire gli eventuali consequenziali danni derivati all'Amministrazione.

14 – MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Non è prevista alcuna revisione del canone che rimarrà fisso e invariato per tutta la durata del contratto.

Durante il periodo di efficacia, il contratto può essere modificato alle condizioni previste nell'art. 106 del d.lgs. 50/2016.

In ogni caso, in forza dell'art. 106, comma 12 del d.lgs. 50/2016, qualora la modifica del contratto comporti un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'E.R.S.U. può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario, senza che l'appaltatore possa far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

15 - CESSIONE DELL'APPALTO E SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità. Il subappalto è consentito nelle forme e modalità di cui all'art. 105 del d.lgs. 50/2016, per l'esecuzione di Servizi specifici a ditte specializzate, rimanendo però sempre essa responsabile nei confronti dell'Amministrazione.

16 - RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto in qualunque tempo ai sensi del c.c. L'Amministrazione potrà dichiarare la risoluzione del Contratto quando le attività del servizio non fossero condotte secondo le prescrizioni o rimanessero sospese per cause imputabili alla Ditta stessa se, in seguito a formale diffida, non venisse garantita la regolare e continuativa esecuzione delle attività contrattuali, oppure quando comportamenti dell'Appaltatore concretino grave inadempimento alle obbligazioni del Contratto tali da compromettere la buona riuscita del servizio.

L'Amministrazione si riserva altresì il diritto di risolvere il Contratto in danno dell'Appaltatore al verificarsi dei seguenti eventi:

- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- abusivo subappalto, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto;
- penalità maturate superiori al 10% dell'importo contrattuale.

In caso di risoluzione anticipata su richiesta o per colpa dell'Appaltatore, sarà corrisposto soltanto l'importo maturato fino a quel momento in funzione delle prestazioni effettivamente eseguite. È fatta salva la possibilità per l'Amministrazione di procedere alla richiesta dei danni subiti e delle maggiori spese sostenute per affidare lo stesso servizio.

La sospensione o il ritardo del servizio per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per grave inadempimento della Ditta Appaltatrice qualora questa, dopo la diffida a riprendere le attività entro il termine intimato dall'Amministrazione a mezzo PEC non vi abbia ottemperato.

In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

17 - POLIZZA ASSICURATIVA

Ogni responsabilità sia civile che penale per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione o a terzi (cose o persone) si intende, senza riserve ed eccezione alcuna, a totale carico dell'Appaltatore senza possibilità di rivalsa sull'Amministrazione stessa. Pertanto, l'Appaltatore espressamente solleva l'Amministrazione da responsabilità per tutti i danni, diretti ed indiretti, che dovessero verificarsi tanto alle persone quanto alle cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza o in relazione alla gestione del servizio oggetto del presente Capitolato. A tal uopo l'Appaltatore procederà con le debite cautele e circospezioni, adottando tutte quelle misure e precauzioni necessarie per evitare danni alle persone e cose attenendosi a tutte le leggi dello Stato e regolamenti locali, senza che occorrerà ordine o richiamo da parte del personale dell'E.R.S.U.

L'E.R.S.U. è inoltre esonerato da ogni responsabilità per qualsivoglia pregiudizio (danni, infortuni o altro) occorso al personale dipendente dall'Appaltatore durante l'esecuzione del servizio.

È obbligo dell'Appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti dell'Ente e dei terzi - Garanzia RCT -, con esclusivo riferimento al servizio in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 500.000,00 e con validità non inferiore alla durata del contratto. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT già attivata avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica.

Resta comunque ferma l'intera ed esclusiva responsabilità dell'Appaltatore anche per eventuali danni eccedenti i massimali delle polizze di cui sopra. L'Appaltatore assume altresì a proprio carico l'intero onere di franchigie eventualmente previste nelle predette polizze.

Ogni documento assicurativo, comprese le quietanze di avvenuto pagamento, deve essere prodotto in copia all'E.R.S.U. a semplice richiesta. Resta inteso che l'esistenza ovvero la validità ed efficacia per l'intera durata del rapporto contrattuale delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto si risolverà di diritto, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

18 – CAUZIONE DEFINITIVA

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, e art. 103 del d.lgs. n. 50/2016.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. La stazione appaltante può richiedere al soggetto aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7 del d.lgs. n. 50/2016.

L'E.R.S.U. ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori, servizi o forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in cantiere o nei luoghi dove viene prestato il servizio nei casi di appalti di servizi. L'E.R.S.U. può incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

19 - OBBLIGHI DERIVANTI DALLA NORMATIVA ANTICORRUZIONE

L'Appaltatore si impegna al rispetto di quanto contenuto nel Patto di integrità, adottato dall'E.R.S.U. coerentemente con le direttive e gli indirizzi formulati dalla Giunta della Regione Autonoma della Sardegna con la deliberazione n. 30/16 del 16/06/2015, finalizzati alla promozione di comportamenti improntati all'integrità nell'agire pubblico e nella società civile ed alla prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi e delle altre forme di illegalità all'interno delle amministrazioni ed enti che costituiscono il "Sistema Regione". Il Patto di integrità disciplina i comportamenti degli operatori economici e del personale dell'E.R.S.U. nell'ambito della gestione del contratto. Il mancato rispetto dà luogo, per l'Appaltatore, alla risoluzione del contratto secondo quanto ivi stabilito. Le violazioni di tali obblighi costituiscono causa di risoluzione e nullità del contratto.

Costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, la violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi di condotta di cui al [Codice di comportamento del personale della Regione Autonoma della Sardegna, degli Enti, delle Agenzie e delle Società partecipate](#), approvato con delibera di Giunta Regionale n. n. 43/7 del 29/10/2021, - disponibile sul sito istituzionale <http://www.regione.sardegna.it/>, sezione Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti generali - che l'Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, si impegna a rispettare per quanto compatibile con la prestazione in oggetto.

20 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per qualsiasi eventuale controversia è esclusa la clausola arbitrale. Tutte le controversie saranno deferite alla cognizione della Competente Autorità Giudiziaria Ordinaria. Il foro competente è quello di Sassari.

21 – CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DELL'APPALTO

L'assunzione del servizio in oggetto implica da parte dell'Appaltatore la conoscenza perfetta non solo di tutte le norme generali e particolari che la regolamentano, ma altresì, di tutte le condizioni "locali" che si riferiscono alla manutenzione e di tutte le circostanze generali e speciali che possono aver influito sul giudizio dell'Appaltatore di assumere il servizio.

22 - TRATTAMENTO DATI.

Con riferimento al trattamento dei dati si precisa quanto segue:

- il "Titolare del trattamento" è l'E.R.S.U. di Sassari, in persona del Presidente legale rappresentante, che ha delegato il Direttore Generale dott. Libero Meloni, mail: segreteria.direzione@ersusassari.it – PEC: affari generali@pec.ersusassari.it;
- il Responsabile della protezione dei dati ex art. 37 del Regolamento UE n. 679/16 è il dott. Alessandro Inghilleri PEC: rdp@pec.regione.sardegna.it;
- i dati personali forniti dall'Aggiudicatario nell'ambito del presente contratto saranno raccolti e trattati nell'ambito del medesimo procedimento e dell'eventuale, successiva stipula e sino alla fine della gestione del contratto, secondo le modalità e finalità di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003, così come integrato dal d.lgs. n. 101/18.
- i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui ai succitati riferimenti normativi al quale si fa espresso rinvio per tutto quanto non previsto dal presente paragrafo.

23 – RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato speciale d'appalto si fa rinvio alla disciplina normativa in materia di appalti e contratti pubblici applicabile alla presente procedura e in particolare al d.lgs. n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici) e ss.mm.ii. e, subordinatamente, al Codice civile.

**Il Direttore Generale
Libero Meloni**