

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**Gara 26/2016**

**Procedura negoziata sotto soglia - in un lotto, con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa - per l'affidamento del servizio dei servizi di gestione sistemistica, application management e sviluppo per i sistemi informativi di Fondazione Milano**  
**CIG 681652458D**

## INDICE

<b>PARTE I.....</b>	<b>4</b>
<b>PRESTAZIONE OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>4</b>
ART. 1 - PREMESSA .....	4
ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO .....	5
ART. 3 - DEFINIZIONI.....	5
ART. 4 - AMBITO DI COPERTURA DEI SERVIZI – DESCRIZIONE DELLO STATO DELL'ARTE .....	6
ART. 5 - AMBITO TERRITORIALE DI INTERVENTO E ORARI DI COPERTURA DEL SERVIZIO .....	7
ART. 6 - PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO .....	8
ART. 7 - DESCRIZIONE ANALITICA DEI SERVIZI INCLUSI NEL CANONE .....	9
7.1 Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete .....	9
7.2 Organizzazione e controllo dei servizi di Back up .....	10
7.3 Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless.....	11
7.4 Tracciatura e conservazione log accessi.....	12
7.5 Interventi sistemistici per la manutenzione ordinaria e straordinaria server e Infrastruttura IT.....	13
7.6 Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria Piattaforma di Virtualizzazione.....	13
7.7 Gestione manutenzione applicativi .....	14
7.8 Interventi straordinari e di breve durata su Postazioni di Lavoro Client .....	14
7.9 Presenza On-Site .....	14
7.10 Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria ed evolutiva degli applicativi a carico del Fornitore .....	15
7.11 Segmentazione rete mediante VLAN e riorganizzazione indirizzamento IP.....	15
7.12 Implementazione, configurazione e mantenimento CMDB .....	15
7.13 Supporto nella stesura di Capitolati Tecnici per l'acquisto di hardware e software .....	15
7.14 Gestione operativa delle attività relative a Disaster Recovery.....	15
7.15 Reportistica di Capacity Planning.....	16
ART. 8 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA .....	16
ART. 9 - START UP DEL SERVIZIO .....	17
ART. 10 - FIGURE PROFESSIONALI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E COSTI UNITARI .....	17
ART. 11 - SERVICE DELIVERY MANAGER .....	18
ART. 12 - LIVELLI DI SERVIZIO E REPORTISTICA .....	19
12.1 Qualificazione della qualità del servizio (SLA) .....	19
12.2 Reportistica .....	21
ART. 13 - PRESTAZIONI CONNESSE ALLA CONCLUSIONE DEL SERVIZIO .....	22
<b>PARTE II.....</b>	<b>23</b>
<b>CLAUSOLE CONTRATTUALI .....</b>	<b>23</b>
ART. 1 – CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	23
ART. 2 – CORRISPETTIVO .....	23
ART. 3 – INVARIABILITA'/REVISIONE DEI CORRISPETTIVI .....	23
ART. 4 - INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE.....	24
ART. 5 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO .....	24
ART. 6 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO - IMPRESA AGGIUDICATARIA.....	24
ART. 7 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE .....	25
ART. 8 – SUBAPPALTO .....	26
ART. 9 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI .....	28
ART. 10 – RESPONSABILITA' .....	28
ART. 11 - PERSONALE .....	29
ART. 12 - SICUREZZA.....	30
ART. 13 – ASSICURAZIONE.....	30
ART. 14 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE.....	31

ART. 15 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	31
ART. 16 – VIGILANZA E CONTROLLI .....	32
ART. 17 – PENALITA' .....	32
ART. 18 - ESECUZIONE IN DANNO.....	34
ART. 19 - RISOLUZIONE.....	35
ART. 20 - RECESSO .....	35
ART. 21 - FORO COMPETENTE .....	35
ART. 22 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	36
ART. 23 –STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE .....	36
ART. 24 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	36

**Parte I**  
**PRESTAZIONE OGGETTO DELL'APPALTO**

**ART. 1 - PREMESSA**

Fondazione Milano ha l'esigenza di potenziare le proprie strutture per la gestione dei Servizi informativi attraverso l'affidamento a una società di elevata qualificazione professionale di alcuni servizi di gestione/controllo e sviluppo nell'ambito citato.

Lo scopo dei servizi richiesti è quindi quello di garantire il monitoraggio, la gestione, la manutenzione e il funzionamento dell'attuale e futura struttura e di supportare l'Ente nelle attività previste di adeguamento ed evoluzione tecnologica e nel miglioramento dei processi operativi.

Il servizio richiesto verrà svolto dal Fornitore con autonomia di mezzi e di personale, secondo i requisiti e le modalità operative ritenute essenziali alla realizzazione dello stesso.

L'assistenza specialistica dovrà essere fornita per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati sugli elaboratori, secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite da Fondazione Milano.

Il Fornitore, nell'ambito delle responsabilità affidategli, dovrà evidenziare e suggerire miglioramenti tecnici e tecnologici in linea con lo stato dell'arte per:

1. garantire il funzionamento, l'adeguamento e l'evoluzione tecnologica dei sistemi;
2. elevare il grado di affidabilità e di prestazione dei sistemi e dell'infrastruttura stessa;
3. migliorare i processi operativi interni;
4. garantire la sicurezza dell'infrastruttura IT;
5. garantire la disponibilità, l'integrità e la confidenzialità del patrimonio informativo aziendale.

La gestione delle attività prevede una forte interazione e collaborazione con le strutture tecniche del Cliente.

Restano in carico a Fondazione Milano, **per quanto riguarda le attività sistemistiche di base (di cui all'art. 7, Parte I del presente Capitolato Speciale d'appalto)**, le attività di:

- Gestione ordinaria del posto di lavoro e delle periferiche connesse (es. stampanti), incluse le attività di back up e ripristino dei posti di lavoro;
- Approvvigionamento di apparecchiature Hw e Sw di base necessarie al mantenimento e alla evoluzione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa;
- Gestione dei rapporti con il provider dell'infrastruttura di rete;
- Gestione dei rapporti con il provider dei servizi di Posta Elettronica;

Inoltre:

- Fondazione Milano manterrà su tutte le risorse l'accesso con diritti amministrativi in lettura e scrittura;
- Fondazione Milano potrà configurare e modificare le impostazioni su tutti i sistemi in accordo con le procedure che verranno definite con il Fornitore;
- Il Fornitore dovrà preventivamente concordare con il Cliente eventuali modifiche di configurazione e gestione dei sistemi e applicarle solo dopo accettazione scritta da parte del Cliente stesso;
- Il Fornitore dovrà concordare con il Cliente le modalità di accesso in remoto per la gestione delle attività oggetto del presente capitolato. Non dovranno essere utilizzate modalità diverse da quelle concordate.
- Tutto il patrimonio informativo di Fondazione Milano, inclusi i sistemi necessari per la loro gestione, devono rimanere sui sistemi di Fondazione Milano. Eventuali trasferimenti di

informazioni e/o dati da Fondazione Milano verso l'infrastruttura del Fornitore – che si dovessero rendere necessari per ragioni di servizio - dovranno essere preventivamente concordati con il Cliente, il quale ha facoltà di negare l'autorizzazione. In tal caso il Fornitore dovrà comunque trovare un'alternativa per risolvere gli eventuali disservizi.

- Nel caso venissero concordati trasferimenti di informazioni e/o dati verso l'infrastruttura del Fornitore, il Cliente potrà eseguire (in proprio o tramite incaricato) un Audit per verificare se il mantenimento e la gestione rispetta le procedure e le regole definite da Fondazione Milano sui propri dati. Inoltre, anche in caso di risoluzione anticipata del contratto, deve essere sempre e comunque garantita al Cliente la possibilità di riportare presso la propria infrastruttura il patrimonio informativo residente su infrastrutture del Fornitore.
- Il Fornitore deve comunque e in ogni caso attenersi alle procedure e regolamenti definiti dal Cliente per la gestione del proprio patrimonio informativo.

Restano in carico a Fondazione Milano, **per quanto riguarda le attività di gestione di manutenzione degli applicativi (di cui all'art. 7.1.7. Parte I del presente Capitolato Speciale d'appalto)**, le attività di:

- assistenza, formazione, verifica della qualità dei processi e dei dati gestiti dagli utenti, test e collaudo delle applicazioni rilasciate;
- definizione di nuovi bisogni;
- gestione - in proprio o attraverso l'utilizzo di fornitori terzi - delle applicazioni, attualmente in essere (meglio specificate nell'**Allegato A - Descrizione Situazione Attuale degli Apparati, Sistemi, Servizi, Applicativi**, parte integrante del presente Capitolato Speciale d'appalto), che qui di seguito si elencano:
  1. Sistema di Protocollo e gestione documentale: Documentum
  2. Sistemi di contabilità e finanza e gestione del personale attuali (Zucchetti – Adhoc Revolution Zucchetti HR - Risorse Umane, Paghe, Presenze, Safety etc.)
  3. Hyperplanning

La gestione ordinaria e straordinaria ed evolutiva del sottostrato software (es. web server, application server) e hardware dei suddetti applicativi è a carico del Fornitore.

Restano inoltre in carico a Fondazione Milano:

- 1) Audit servizi e SLA
- 2) La definizione di regolamenti e procedure in merito alla gestione e la protezione dei dati.

## ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento dei servizi di gestione sistemistica, di application management e sviluppo per i sistemi informativi di Fondazione Scuole Civiche di Milano.

## ART. 3 - DEFINIZIONI

Cliente	Personale, collaboratori e amministratori che lavorano presso le strutture di Fondazione Milano.
Ente	Fondazione Scuole Civiche di Milano.
Fornitore	L'aggiudicatario del servizio oggetto del presente contratto.

Fornitore terzo	Qualsiasi altro fornitore dell'Ente di beni prodotti o servizi inerenti l'ambito di gestione del Servizio.
Giornata lavorativa	8 ore lavorative.
Settimana lavorativa	Tutti i giorni lavorativi inclusi in una settimana solare.
HW	Hardware.
ICT	Information and Communication Tecnology
In-site	Presso/ dalla sede del fornitore
On-site	Presso le sedi dell'Ente
Posto di lavoro	Postazioni di lavoro client
Referente della chiamata	Persona del Cliente che attiva la segnalazione.
Responsabile del Contratto	Responsabile del Contratto di Fondazione Milano ed eventuali altri rappresentanti designati dal Referente stesso.
Referente Tecnico FM	Referente dei Sistemi Informativi di FM
Strutture tecniche del Cliente	Il personale dei sistemi informativi di FM
Service Delivery Manager	Riferimento unico per le attività e il coordinamento del Progetto da parte del fornitore come meglio specificato al art. 11 del presente Capitolato
Amministratore di sistema	Responsabile delle attività riferibili ad amministratore di Sistema sia per la gestione manutentiva Hardware e Sistemi di Rete, sia per la gestione di tutela delle Banche dati (secondo le prescrizioni del garante Privacy 27/11/2008 e successive modifiche)
Garante Privacy	Il Garante per la Protezione dei dati personali di cui al D.Lgs 196/2003 e succ. modifiche ed aggiornamenti
Fondazione Milano	Fondazione Scuole Civiche Milano
Sistema di tracciatura	Sistema di tracciatura delle attività disponibile via Web al Cliente
SW	Software incluso software di base e applicativo.

#### **ART. 4 - AMBITO DI COPERTURA DEI SERVIZI – DESCRIZIONE DELLO STATO DELL'ARTE**

L'ambito di copertura dei servizi comprende tutti gli apparati, i sistemi, i servizi e le applicazioni attualmente gestite da Fondazione Milano come descritti nell'**allegato A – Descrizione situazione attuale degli apparati, sistemi, servizi, applicativi**, parte integrante del presente Capitolato, e nelle responsabilità definite negli articoli seguenti.

Il Fornitore dovrà altresì prendersi carico senza oneri aggiuntivi di ogni altro sistema, apparato o applicativo che venga introdotto nell'arco della gestione del servizio dallo stesso Fornitore, o in modo concordato con Fondazione Milano, al fine di migliorare la gestione del servizio stesso e di quanto già espressamente dichiarato nel presente Capitolato come evoluzioni previste del sistema.

**ART. 5 - AMBITO TERRITORIALE DI INTERVENTO E ORARI DI COPERTURA DEL SERVIZIO**

L'ambito territoriale di gestione del servizio comprende le seguenti sedi dell'Ente:

SEDE UFFICI CENTRALI:	Alzaia Naviglio Grande, 20 - 20144 – Milano
	Auditorium Lattuada - Corso di Porta Vigentina, 15 - 20122 - Milano
SEDI FORMATIVE	Dipartimento Musica - Via Stilicone, 36 – 20154- Milano
	Dipartimento Teatro - Via Salasco, 4 - 20136 – Milano
	Dipartimento Cinema - Viale Fulvio Testi, 121 - 20137 Milano
	Dipartimento di Lingue – Via Francesco Carchidio, 2 - 20144 - Milano
SEDI MINORI	Centri di Educazione Musicale e Civici Corsi di Jazz - Via Decorati, 10 – 20138 – Milano
	Auditorium Cà Granda - via Cà Granda, 19 - 20125 – Milano

Il polo principale di gestione dei sistemi informativi dell'Ente è la sede di Alzaia Naviglio Grande, 20 Milano, come meglio specificato nell' **allegato A – Descrizione situazione attuale degli apparati, sistemi, servizi, applicativi**.

Ai fini dell'esecuzione delle operazioni da parte del Fornitore si definiscono operativamente le seguenti fasce orarie

- Fascia A: Dal Lunedì al Venerdì, ore 07.30 – 19.30
- Fascia B: Dal Lunedì al Venerdì, ore 00.00 – 07.29, 19.31 – 23.59
- Fascia C: Sabato, domenica e festivi, ore 00.00 – 23.59

Nella fascia A il funzionamento dei sistemi di Fondazione Milano deve essere garantito sempre, potranno essere effettuate operazioni sui sistemi solo nei casi di "Malfunzionamento Bloccante e Mission Critical" e "Malfunzionamento Bloccante" (rif. 12.1).

Nella fascia B e nella fascia C potranno essere messe in opera tutte le attività per la correzione di "Malfunzionamento non Bloccante" o le "Attività soggette a pianificazione" (rif. 12.1).

Resta inteso che le suddette operazioni potranno essere effettuate al di fuori delle fasce orarie previste su richiesta del Cliente o previa concertazione dietro suggerimento del fornitore.

Il monitoraggio con sistemi automatici deve essere garantito 24 ore su 24 e gli interventi necessari ad eventuali ripristini devono essere effettuati il più possibile in modo tale da garantire il funzionamento dei sistemi in questa fascia, con una disponibilità minima su base annua del 99,5%.

Gli interventi atti a garantire il ripristino dei sistemi possono essere svolti da remoto o in loco, ovvero con intervento diretto, qualora la modalità “da remoto” non sia sufficiente per il ripristino negli orari di servizio e negli SLA definiti.

Al personale autorizzato del Fornitore verrà concesso l’accesso ai locali dell’Ente per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio anche in orari di chiusura degli uffici. Tali orari, dovranno essere concordati tra il Responsabile dei Sistemi Informativi di Fondazione Milano e il Service Delivery Manager.

Tutte le attività non afferenti alla casistica sopra citata dovranno essere concordate con Fondazione Milano.

## **ART. 6 - PRESTAZIONI OGGETTO DELL’APPALTO**

I servizi richiesti nell’ambito del presente Capitolato sono di seguito elencati:

### **SERVIZI INCLUSI NEL CANONE**

➤ Gestione delle attività sistemistiche di base:

- 1.1. Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete
- 1.2. Organizzazione e controllo dei servizi di Back up
- 1.3. Manutenzione e gestione del sistema di Autenticazione Wireless
- 1.4. Tracciatura e conservazione log accessi in accordo alle prescrizioni del Garante della Privacy
- 1.5. Interventi sistemistici per la gestione e per la manutenzione ordinaria, straordinaria ed evolutiva dei server e dell’infrastruttura IT
- 1.6. Gestione della manutenzione ordinaria, straordinaria ed evolutiva della piattaforma di virtualizzazione
- 1.7. Gestione manutenzione applicativi
- 1.8. Interventi straordinari e di breve durata su postazioni di lavoro Client
- 1.9. Presenza On-Site
- 1.10. Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria ed evolutiva degli applicativi a carico del fornitore
- 1.11. Segmentazione rete mediante VLAN e riorganizzazione indirizzamento IP
- 1.12. Implementazione, configurazione e mantenimento CMDB
- 1.13. Supporto nella stesura dei Capitolati Tecnici per l’acquisto di hardware e software
- 1.14. Reportistica di Capacity Planning
- 1.15. Gestione Operativa delle attività relative a Disaster Recover

### **SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA**

L’elenco dei servizi a consumo/riciesta seguenti sono da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Analisi di fattibilità e consulenza nella gestione della manutenzione evolutiva di applicazioni di responsabilità di FM
- Analisi e studi di fattibilità su nuovi progetti
- Realizzazione di nuovi progetti, nel rispetto di quanto prescritto dall’art. 106 NCCP D.Lgs. 50/2016
- Supporto nella definizione e implementazione di nuovi processi

- Attività di Project Management
- Stesura di regolamenti e procedure

## **ART. 7 - DESCRIZIONE ANALITICA DEI SERVIZI INCLUSI NEL CANONE**

Per l'erogazione di ogni servizio il Fornitore dovrà definire e implementare opportuni sistemi che rispecchino le caratteristiche di seguito descritte.

### **ATTIVITÀ SISTEMISTICHE DI BASE**

Le attività incluse nel canone devono essere svolte in maniera tale da garantire la qualità e la continuità del servizio, nel rispetto degli SLA previsti. Interventi che possono compromettere la continuità e la qualità del servizio devono sempre essere concordati con il Cliente. Inoltre, le attività di manutenzione evolutiva devono essere programmate e concordate con il Cliente e devono, di comune accordo, essere definite le modalità e le tempistiche.

#### **7.1 Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete**

Per l'esecuzione delle attività seguenti si richiede la progettazione, configurazione ed attivazione di una VLAN di servizio, con ciò intendendosi una rete dedicata alle sole attività di monitoraggio e di backup.

Il Fornitore deve mettere in atto e implementare opportuni processi di controllo e gestione remotizzata dei sistemi e dei servizi contenuti nella rete di Fondazione Milano tali da mantenere un elevato grado di qualità dei servizi erogati e da consentire di valutare i trend di utilizzo dell'infrastruttura informatica e degli impianti per fornire uno scenario previsionale dei futuri bisogni.

Il Fornitore potrà svolgere il proprio servizio mediante agenti ("sonde") installati sui server e/o apparati di rete di Fondazione Milano attestati sulla rete di servizio.

I servizi di network management devono comprendere quelli di seguito specificati:

- Monitoraggio e gestione dei Server (sia fisici che virtuali) e dei sistemi di storage (SAN e NAS)
  - Risorse dei server (CPU, dischi, memoria... )
  - Controllo degli Event Log
  - Sistemi operativi
  - Active Directory
  - Web server e application server
  - Altri servizi ritenuti necessari dal Cliente

Qualora presenti, dovranno essere utilizzati anche i sistemi diagnostici installati a livello Hardware.

- Monitoraggio e gestione del Network
  - Controllo degli Switch e dei Router (i router sono configurati dal network provider)
  - Controllo dello stato di connettività degli apparati di rete e dei server, compresi i fax-modem
  - Controllo della banda utilizzata e disponibile, statistiche sui tempi di latenza, per tutte le reti (locali, geografiche ed Internet) configurate sugli apparati
  - Controllo dei servizi di rete: DNS, DHCP, WINS, Remote Access, ecc.
- Monitoraggio e gestione delle Applicazioni
  - Principali metriche per i Database in uso (vd. Allegato A)

- Applicazioni gestionali: controllo della disponibilità e delle prestazioni degli applicativi, sia quelli in appalto, sia quelli che restano a carico di Fondazione Milano. In fase di attivazione del servizio verranno definite una serie di interrogazioni tipo sulle quali verranno attivati i servizi di monitoraggio.
- Monitoraggio e gestione della sicurezza dei sistemi e della rete
  - Virus, trojan, worms, denial of service, backdoor, rootkit
  - Protezione delle informazioni contro furti o danneggiamenti
  - Rischi che potrebbero compromettere l'accessibilità, l'integrità e l'affidabilità delle informazioni
  - Test della sicurezza della rete e dei sistemi. Verranno effettuati non meno di due penetration test e vulnerability assessment durante il periodo di servizio, in date da concordarsi. I primi test dovranno essere effettuati entro tre mesi dall'avvio dei servizi.
  - Gestione manutenzione ordinaria, straordinaria ed evolutiva del sistema di sicurezza adottato dall'ente (firewall, antivirus, gestione accessi remoti etc)

In funzione delle problematiche rilevate, il Fornitore dovrà avviare le azioni di gestione opportune, operando da remoto e/o on-site e coordinarsi con le Strutture tecniche del Cliente per la gestione di interventi secondo gli SLA previsti dall'art. 12, parte I del presente Capitolato.

A fronte delle rilevazioni effettuate, il fornitore produrrà il Capacity Planning dei sistemi e della rete al fine di valutare eventuali necessità di adeguamenti.

I sistemi che verranno utilizzati per questo scopo sono acquisiti, implementati e gestiti a carico del Fornitore. Le Strutture tecniche del Cliente potranno accedere in visualizzazione ai sistemi di controllo implementati e ottenerne la reportistica gestita. Qualora tali sistemi necessitino di licenze d'uso esse dovranno essere acquisite per un periodo non inferiore ad anni quattro (4) e cedute senza alcun costo aggiuntivo alla conclusione del periodo di servizio, unitamente alle eventuali apparecchiature Hardware ad esse collegate. Durante il periodo dell'esecuzione del servizio, sarà cura del fornitore la costruzione di un wiki di progetto che dovrà contenere tutte la documentazione relativa alle attività oggetto del presente appalto (ad esempio configurazione apparati di rete, apparati di sicurezza, server, database, etc.) opportunamente commentate e descritte. All'avvio del servizio verranno concordate le modalità di gestione della piattaforma.

Al termine del servizio, le soluzioni, le configurazioni e le competenze per la corretta gestione dovranno essere trasferite a Fondazione Milano.

## **7.2 Organizzazione e controllo dei servizi di Back up**

Il servizio di backup consiste nei salvataggi periodici di:

- DB aziendali
- Server virtuali e fisici
- cartelle condivise e personali, presenti sui server e sugli apparati di rete
- dati significativi per Fondazione Milano

Il dettaglio delle attività realizzate, per questo servizio, è descritto in **Allegato A descrizione situazione attuale degli apparati, sistemi, servizi, applicativi**, parte integrante del presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà gestire il servizio di configurazione e monitoraggio delle attività di Back up e il supporto alle attività di ripristino.

Le attività minime da garantire sono quindi:

- la verifica giornaliera del corretto funzionamento del servizio di Backup, tramite analisi dei log generati ed inviati dai server di backup;
- l'intervento di gestione delle problematiche in funzione degli errori riscontrati. In funzione della presenza di errori, verrà avviata immediatamente l'operazione di gestione del problema tramite connessione remota o On-Site e verrà avvisato il Referente Tecnico di Fondazione Milano;
- la creazione/modifica di nuove procedure/job di salvataggio in funzione di nuove necessità (es. inserimento di nuovi server);
- la creazione/modifica/manutenzione/gestione di job di backup su RDBMS tramite i relativi tool di amministrazione o altri tool individuati e concordati con il Cliente;
- l'esecuzione delle operazioni di Restore server virtuali e fisici, di database, di file e cartelle ove richiesto;
- l'esecuzione di test periodici, anche automatizzati, di Restore al fine di verificare l'integrità e la completezza dei dati oggetto di backup.

Il Fornitore concorderà, con il Responsabile del Contratto e il Referente Tecnico di Fondazione Milano, l'insieme dei dati che devono essere inseriti nel servizio di backup, la documentazione descrittiva delle procedure operative e della configurazione dei servizi implementati, oltre alla procedura di ripristino di emergenza dai dati.

La definizione delle procedure di backup deve essere conforme al Piano di Continuità Operativa del Cliente e deve garantire il ripristino secondo le modalità previste in questo piano.

Tale documentazione verrà resa disponibile **entro 1 mese** dalla attivazione del servizio. Le esigenze del backup potrebbero variare durante lo svolgimento del contratto.

**L'andamento dei job di backup deve essere notificato via mail al termine della sua esecuzione. Inoltre il Fornitore fornirà a cadenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo alla scadenza, un report dettagliato sulle attività di backup e ripristino.**

Al fine di mantenere continuità con l'esistente ed evitare interruzioni di servizio verrà mantenuto il sistema di backup in uso su piattaforma Veeam Availability Suite per la piattaforma virtuale e Symantec Backup Exec e relative estensioni per i server fisici. L'acquisizione ed il mantenimento delle licenze per il prodotto è a carico di Fondazione Milano.

### **7.3 Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless**

Le reti wireless sono presenti in tutte le sedi di Fondazione Milano. La rete wireless è strutturata e la piattaforma di gestione è Cloud Based

Il sistema di autenticazione è basato su Radius e ha le seguenti modalità di gestione:

- 1) Radius fornito dal produttore della soluzione
- 2) Radius implementato e gestito dal Manutentore Informatico attuale

Il sistema attuale è in grado di gestire le seguenti tipologie di utenze:

- utenti definiti in Active Directory e riconosciuti mediante user e password del dominio;
- studenti, docenti e consulenti, che sono presenti nei applicativi gestionali di appartenenza;

- ospiti, non riconosciuti da alcun servizio informatico di Fondazione Milano (in questo caso l'account di riconoscimento deve essere fornito su richiesta dalle Strutture Tecniche del Cliente).

Per garantire la continuità del servizio verrà mantenuto l'attuale sistema di autenticazione. All'avvio del servizio, verrà passato al Fornitore il know-how necessario per la gestione. La gestione ordinaria e straordinaria e l'implementazione di eventuali nuove funzionalità saranno a carico del fornitore per tutta la gestione del contratto. Le Strutture Tecniche del Cliente potranno accedere in visualizzazione e modifica ai sistemi di gestione implementati e ottenerne la reportistica gestita.

In caso di impossibilità di utilizzare il sistema attuale e/o diversi accordi con il Cliente, si chiederà al fornitore di attivare un servizio di autenticazione degli utenti wireless che **garantisca** e fornisca una soluzione il più possibile integrata con altri sistemi di identificazione utenti gestiti in Fondazione. Il Fornitore dovrà proporre e implementare una soluzione per il servizio di autenticazione, la cui implementazione e gestione ed eventuali costi di licenze saranno a suo carico. La soluzione proposta dovrà essere concordata con il Cliente prima dell'implementazione.

Le categorie di utenti che devono essere gestite sono le seguenti:

- utenti definiti in Active Directory e riconosciuti mediante user e password del dominio;
- studenti, docenti e consulenti, che sono presenti nei applicativi gestionali di appartenenza;
- ospiti, non riconosciuti da alcun servizio informatico di Fondazione Milano (in questo caso l'account di riconoscimento deve essere fornito su richiesta dalle Strutture Tecniche del Cliente).

Le Strutture Tecniche del Cliente potranno accedere in visualizzazione e modifica ai sistemi di gestione implementati e ottenerne la reportistica gestita.

Qualora necessario il fornitore potrà procedere alla progettazione, configurazione ed attivazione di una o più VLAN sugli apparati in dotazione.

Il sistema implementato dovrà supportare l'autenticazione col protocollo WPA Enterprise (con supporto per IEEE 802.1x)

#### **7.4 Tracciatura e conservazione log accessi**

Fondazione Milano dispone di un sistema centralizzato per la raccolta e la gestione dei log di accesso per tutti i server, apparati di rete, firewall e proxy.

Tale sistema dovrà anche garantire l'osservanza alla prescrizione del Garante della Privacy 28/11/2008 e successive modifiche prevede la registrazione degli eventi generati dal sistema di autenticazione informatica all'atto dell'accesso (o tentativo di accesso) e della disconnessione da parte di un amministratore di sistema.

Il sistema è caratterizzato da:

- Completezza dei log
- Inalterabilità dei file di log
- Conservazione dei file di log secondo la normativa
- Consultazione dei file di log

Tali registrazioni sono conservate **per almeno sei mesi in archivi imm modificabili e inalterabili**. Al Cliente viene inoltre fornita una copia mensile su CD/DVD.

Per garantire la continuità del servizio verrà mantenuto l'attuale sistema di autenticazione. All'avvio del servizio, verrà passato al Fornitore il know-how necessario per la gestione. La gestione ordinaria e straordinaria e l'implementazione di eventuali nuove funzionalità saranno a carico del fornitore per tutta la gestione del contratto. Le Strutture Tecniche del Cliente potranno accedere in visualizzazione e modifica ai sistemi di gestione implementati e ottenerne la reportistica gestita.

In caso di impossibilità ad utilizzare il sistema attuale e/o in caso di diversi accordi con il Cliente, il Fornitore dovrà implementare e gestire un sistema centralizzato, con caratteristiche tecniche e di servizio analoghe a quelle attualmente in essere, di raccolta e gestione di log di accesso per tutti i server, apparati di rete, firewall e proxy.

**In fase di attivazione del servizio e in accordo con il Referente Tecnico di Fondazione Milano saranno identificati i server e i dispositivi oggetto di questo servizio.**

### **7.5 Interventi sistemistici per la manutenzione ordinaria e straordinaria server e Infrastruttura IT**

Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva di Server, Apparati di rete e Applicazioni core quali RDBMS, Web Server, Application Server etc. Le attività includono gli Interventi sistemistici per la gestione di interventi di installazione e configurazione di nuovi apparati e sistemi (Server, sistemi operativi e relativi strati software, installazione e configurazione switch e altri apparati LAN/MAN/WAN, Installazione e configurazione SAN/NAS, installazione e configurazione web server, application server etc.)

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dei server, degli apparati e delle applicazioni. L'intervento tecnico relativo alla manutenzione correttiva sui malfunzionamenti dei server, degli apparati e delle applicazioni è a carico del Fornitore. L'eventuale acquisto di parti hardware in sostituzione di pezzi danneggiati, salvo casi particolari ed eccezionali, è a carico del Cliente (Fondazione Milano).

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza dei server, degli apparati e delle applicazioni all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente e di sicurezza).

La manutenzione evolutiva comprende l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento alle ultime release dei server, apparati e applicazioni oggetto di questo bando e/o l'aggiunta di funzionalità inizialmente non individuate, nonché l'ottimizzazione delle Applicazioni core e delle relative componenti. Rientrano in questo perimetro anche l'implementazione e gestione di sistemi di aggiornamento e di patching quali WSUS etc.

Si chiederà inoltre il mantenimento, laddove necessario, di una copia di backup di tutti i configuration item "digitali". In accordo con il Cliente verranno elencati gli item che necessitano una copia di backup e verranno definite le modalità di mantenimento.

### **7.6 Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria Piattaforma di Virtualizzazione**

Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva della piattaforma di virtualizzazione.

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni della piattaforma.

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza della piattaforma alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente e di sicurezza).

La manutenzione evolutiva comprende l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento della piattaforma e delle singole componenti alle ultime e/o l'aggiunta di funzionalità inizialmente non individuate.

### **7.7 Gestione manutenzione applicativi**

I servizi di gestione di manutenzione ordinaria degli applicativi oggetto di questo capitolato prevedono le seguenti attività:

- Gestione degli aggiornamenti rilasciati dal produttore: gestione proattiva del ciclo di vita delle patch software, inclusi il monitoraggio e l'identificazione di nuove patch disponibili, la ricerca di patch specifiche ed il testing; distribuzione e gestione delle patch rilasciate dai fornitori dei software in relazione alle segnalazioni dei fornitori. Ove sia possibile le procedure di aggiornamento patch verranno gestite in automatico, ove non sia possibile su base pianificata.
- Supporto all'identificazione delle implicazioni applicativo/tecnologiche al variare di un applicativo per aggiornamento release o per cambio prodotto.
- Risoluzione di malfunzionamenti dei prodotti applicativi che rientrano nel perimetro di copertura del servizio.
- Supporto sistemistico in fase di esecuzione interventi manutenzione evolutiva.
- Analisi e qualificazione di interventi di manutenzione evolutiva per tutti gli applicativi rientranti nell'ambito di copertura prevista.
- Reportistica relativa ai servizi prestati.

Per tutti gli applicativi in gestione a Fondazione Milano, anche a carico di Fondazione Milano (come da elenco specificato in premessa), il fornitore dovrà partecipare alle attività di definizione di interventi di manutenzione evolutiva in modo da garantire il corretto livello di integrazione tra le basi dati e le applicazioni.

### **7.8 Interventi straordinari e di breve durata su Postazioni di Lavoro Client**

Il fornitore si impegna a fornire supporto a Fondazione Milano in casi eccezionali e ritenuti estremamente critici. Il numero di interventi previsti è di 5 per anno; ogni ulteriore richiesta di intervento verrà considerata a consumo. L'intervento si ritiene estinto alla risoluzione del problema o al ripristino della situazione immediatamente antecedente il presentarsi della criticità.

### **7.9 Presenza On-Site**

La presenza on-site potrà essere necessaria per tutte le attività previste nei servizi a canone. Oltre i casi di evidente necessità (installazione e configurazione HW/SW, guasti, attività di manutenzione ad elevata criticità, attività a canone per cui è prevista la presenza on-site, etc.), il Cliente potrà, a sua discrezione, richiedere la presenza on-site del personale designato ad operare sui sistemi, fino ad un massimo di 21 giornate uomo per l'intera durata del contratto. L'erogazione del servizio potrà essere richiesta per un minimo di mezza giornata uomo, fino ad un massimo di 6 giornate uomo per intervento.

### **7.10 Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria ed evolutiva degli applicativi a carico del Fornitore**

Nel periodo di esecuzione del contratto, il fornitore potrà gestire in completa autonomia tutti gli applicativi a suo carico, salvaguardando comunque:

- 1) La continuità del servizio così come definito negli SLA,
- 2) l'adeguamento alle esigenze del servizio sia in termini funzionali che di performance,
- 3) la totale trasferibilità delle soluzioni senza alcun onere o costo a carico del Cliente a termine del contratto.

### **7.11 Segmentazione rete mediante VLAN e riorganizzazione indirizzamento IP**

Entro 2 mesi da quando avrà preso servizio, il Fornitore dovrà presentare un piano per la segmentazione della rete mediante VLAN e la riorganizzazione dell'indirizzamento IP. Una volta concordato con il Cliente l'attività dovrà essere conclusa entro 2 mesi.

### **7.12 Implementazione, configurazione e mantenimento CMDB**

Entro tre mesi da quando avrà preso servizio il fornitore dovrà implementare e configurare a proprie spese un CMDB (Configuration Management Data Base) dove archiviare le informazioni che descrivono e riguardano i sistemi informatici presenti. Il sistema deve poter gestire le seguenti risorse:

- hardware: server, periferiche, switch, sistemi di rete, apparati di telefonia
- software: di base, di ambiente, applicativo
- documenti: progetti, contratti, manualistica
- altre risorse, interne ed esterne

La gestione e il mantenimento del CMDB, residente su server di Fondazione Milano, sarà a carico del fornitore per tutta la durata del contratto. Le Strutture Tecniche del Cliente potranno accedere in visualizzazione e modifica ai sistemi di gestione implementati e ottenerne la reportistica gestita.

### **7.13 Supporto nella stesura di Capitolati Tecnici per l'acquisto di hardware e software**

Il Fornitore dovrà supportare il Cliente nella stesura dei capitolati tecnici per i bandi per l'acquisto hardware e software. Il fornitore, per tutta la durata del contratto, non potrà partecipare a nessun bando per l'affidamento della fornitura di Hardware e Software a Fondazione Milano.

Inoltre il fornitore è tenuto a non divulgare e a mantenere confidenziali le informazioni attinenti i bandi.

### **7.14 Gestione operativa delle attività relative a Disaster Recovery**

Fondazione Milano, nell'ambito della Continuità Operativa, ha definito un piano di Disaster Recovery. Il Fornitore effettuerà i servizi definiti in aderenza con le procedure definite nel Piano di Continuità Operativa. Per tutta la durata del contratto il Fornitore supporterà il Cliente nell'mantenimento e aggiornamento del PCO.

In caso di dichiarazione di Disastro da parte del Cliente, il Fornitore in collaborazione con le Strutture Tecniche del Cliente avvierà, gestirà, concluderà e verificherà le procedure di Disaster Recovery previste dal Piano di Continuità Operativa.

### 7.15 Reportistica di Capacity Planning

A seguito delle attività di monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete, ogni tre mesi il Fornitore presenterà la relazione sul capacity management delle risorse IT di Fondazione Milano, salvo eventuali richieste specifiche del Cliente. La reportistica deve essere presentata entro il giorno 10 del trimestre successivo.

La relazione dovrà:

- presentare le analisi sul carico e sulle prestazioni dei server, del network, dello storage sia di produzione che di backup e delle applicazioni
- valutare l'impatto di nuove release di prodotti/applicazioni, l'attivazione di nuovi servizi
- evidenziare criticità che potrebbero limitare le capacità dell'intero sistema informativo di accogliere nuovi utenti o nuove sedi di Fondazione Milano
- Presentare analisi su rischi di sicurezza dell'intera infrastruttura IT di Fondazione Milano
- Valutare il rischio su Accesso, Integrità e Confidenzialità del patrimonio informativo di Fondazione Milano

Il Fornitore supporterà Fondazione Milano nella definizione del Capacity Plan che saranno preparati a seguito della presentazione.

Il Fornitore deve produrre in sede di offerta, nella Relazione Tecnica richiesta, la descrizione di come intende realizzare questo servizio e quali metodologie adotterà.

### ART. 8 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA

Il servizio prevede l'erogazione di un insieme di servizi di consulenza atti a supportare Fondazione Milano nella evoluzione tecnologica dell'Infrastruttura IT e degli applicativi che sfruttino al massimo le possibilità offerte dal mercato tecnologico per implementare processi orientati alla gestione paperless e alla collaborazione in rete anche in conformità e aderenza ai dettami legislativi in materia di semplificazione dell'Amministrazione Pubblica.

I servizi afferenti a questo ambito, **che sono da intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo**, sono i seguenti:

- Analisi di fattibilità e consulenza nella gestione della manutenzione evolutiva di applicazioni di responsabilità di SCM
- Analisi e studi di fattibilità su nuovi progetti
- Realizzazione di nuovi progetti, nel rispetto di quanto prescritto dall'art. 106 NCCP D.Lgs. 50/2016
- Supporto nella definizione e l'implementazione di nuovi processi
- Attività di Project Management
- Stesura di regolamenti e procedure

Le attività di cui al presente paragrafo saranno erogate su richiesta specifica del Cliente, in base a una stima preventivata dal Fornitore e approvata dal Cliente. Tale stima dovrà essere comprensiva sia dei tempi di realizzazione che dei costi direttamente supportati dal Fornitore per la esecuzione delle attività e di ogni onere aggiuntivo (es: Hw o licenze di Terze parti) che debba essere assunto da Fondazione Milano per l'ottenimento dell'obiettivo stabilito.

Salvo diversi accordi, le giornate oggetto di queste attività saranno eseguite presso le sedi di Fondazione Milano.

**Il Cliente si riserva la facoltà di verificare la congruità dell'offerta presentata e di espletare ulteriori indagini di mercato, utilizzando le informazioni e le analisi presentate.**

#### **ART. 9 - START UP DEL SERVIZIO**

Le attività inerenti la gestione del servizio incluse nel presente Capitolato verranno prese in carico dal Fornitore **in un periodo di 1 mese a partire dalla data di avvio del servizio dell'appalto**. Durante tale periodo nel quale avverrà il passaggio di tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione dei compiti da parte delle strutture tecniche del Cliente e del Responsabile del Contratto, il fornitore attiverà tutte le configurazioni e installazioni necessarie ad effettuare le attività richieste e concorderà in forma definitiva con il Responsabile del Contratto le procedure di gestione delle richieste e di reportistica relative al Servizio.

Eventuali miglioramenti della modalità di esecuzione del Servizio che necessitino di tempi di attivazione più lunghi di quanto qui specificato dovranno essere preventivamente concordati e approvati dal Responsabile del Contratto.

La data effettiva di presa in carico dei servizi deve essere comunicata in forma scritta al Cliente, che confermerà tale data, in forma scritta, dopo le opportune verifiche.

#### **ART. 10 - FIGURE PROFESSIONALI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E COSTI UNITARI**

Il Fornitore dovrà qualificare la tipologia di figure professionali che verranno adibite allo svolgimento del servizio.

Le attività di cui all'art. 8, Parte I del presente Capitolato dovrà essere quotate in riferimento alle figure professionali impiegate nella gestione dell'attività. Inoltre i professionisti proposti dovranno aver maturato una significativa esperienza su tecnologie correntemente impiegate dal Cliente così come descritte nell'Allegato A.

Per rendere omogenea la definizione dei requisiti minimi richiesti e la relativa quotazione per le figure professionali da utilizzare nell'erogazione dei servizi richiesti dovrà essere adottato lo schema di riferimento riportato qui sotto. Le figure possono essere previste nell'esecuzione delle attività sono quelle riferite di seguito:

Profili di competenza		Seniority/ Anzianità (mesi)	Costo/giorno a base d'asta <b>COMPENSIVO</b> <b>DI RIMBORSI</b> <b>SPESE di</b> <b>TRASFERTA</b>
PM	Project Manager	120	<b>€800,00</b>
CSA	Consulente di Soluzioni Aziendali	72	<b>€ 800,00</b>
CPI	Capoprogetto di Sistemi Informativi	72	<b>€ 700,00</b>
ASI	Analista di Sistemi Informativi	72	<b>€ 570,00</b>
APR	Analista Programmatore	60	<b>€ 460,00</b>

Profili di competenza		Seniority/ Anzianità (mesi)	Costo/giorno a base d'asta <b>COMPENSIVO</b> <b>DI RIMBORSI</b> <b>SPESE di</b> <b>TRASFERTA</b>
EWM	Esperto di Applicazioni Web e Multimediali	60	€ 450,00
PSI	Progettista di Sistemi Informatici	60	€ 600,00
PTE	Progettista delle Telecomunicazioni	60	€ 600,00
ESI	Esperto in Sicurezza Informatica	72	€ 700,00
EBD	Esperto di Basi di Dati	72	€ 600,00
ERE	Esperto di Rete	72	€ 600,00
FIT	Formatore IT	60	€ 350,00
SIS	Sistemista	60	€ 500,00
SISJ	Sistemista Junior	36	€ 300,00

#### **ART. 11 - SERVICE DELIVERY MANAGER**

Il Fornitore metterà a disposizione di Fondazione Milano una persona che costituisca interfaccia unica per tutte le attività Contrattuali e di Coordinamento del Servizio che viene denominata Service Delivery Manager equivalente alla figura di Project Manager, come da tabella riportata nell'art. 10 parte prima del presente Capitolato.

Tale figura, di profilo manageriale, esegue funzioni di coordinamento e svolge attività di consulenza per il Referente del Contratto e per la struttura direttiva di Fondazione Milano, sulle tematiche di "change management" relative al Servizio, e per impostare il servizio utilizzando strumenti e metodologie allo stato dell'arte. Assicura l'accesso alle informazioni e interfaccia ed attiva tutte le risorse della sua struttura coinvolte nell'erogazione dei servizi.

Il Service Delivery Manager assume quindi anche il Ruolo di coordinamento per funzioni di Amministratore di Sistema in carico al Fornitore, in accordo al provvedimento del Garante della privacy (28/11/2008 e successive modifiche), Il Fornitore assolverà quindi attraverso tale figura alle prescrizioni previste in relazione art. 2 punti a), b), c) e d) del provvedimento nella definizione e nomina delle funzioni di amministratore di sistema nell'ambito del proprio personale adibito al Servizio e a farne notifica al Titolare del trattamento dei dati di Fondazione Milano, nonché provvederà a fornire gli elementi di verifica di cui all'art. 2 punto e).

Il costo della figura di Service Delivery Manager è incluso nel canone.

**ART. 12 - LIVELLI DI SERVIZIO E REPORTISTICA**
**12.1 Qualificazione della qualità del servizio (SLA)**

Si codificano di seguito i livelli di criticità secondo il loro grado di gravità/importanza:

<b>livello di criticità</b>	<b>Descrizione</b>
Disastro	E' l'inaccessibilità di una parte o dell'intera Infrastruttura IT del Cliente
Malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Sono i malfunzionamenti bloccanti inerenti l'infrastruttura di rete ove non sia più operativa la rete di Alzaia Naviglio Grande 20. E' altresì considerato Mission Critical il fault dei Controller di Dominio, Piattaforma di Virtualizzazione, Firewall, Fonia
Malfunzionamento Bloccante	Tutti i malfunzionamenti afferenti al perimetro di competenza del Fornitore che rendono impossibile l'operatività dell'Ente nello svolgimento di una o più delle sue funzioni primarie (esempio servizi agli utenti, svolgimento di obblighi contabili/amministrativi).
Malfunzionamento non bloccante	Tutti i malfunzionamenti afferenti al perimetro di competenza del Fornitore che non rientrano nelle categorie precedente.
Attività soggette a pianificazione.	Tutte le richieste di assistenza e supporto, installazione o configurazione, manutenzione evolutiva, consulenza, progetto che non siano atte a ripristinare malfunzionamenti.

La qualità del servizio prestato nell'ambito dei servizi definiti dal presente documento viene misurata in base agli SLA (Service Level Agreement) di seguito definiti.

I tempi definiti dagli indicatori, ove non diversamente specificato, sono da intendersi calcolati nell'ambito degli orari di servizio (le ore al di fuori dagli orari di servizio vengono sottratte nel calcolo).

<b>Indicatori del livello di servizio (SLA)</b>	<b>Ambito del servizio</b>	<b>Modalità di intervento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Valori massimi di soglia dalla segnalazione</b>
Disastro	Infrastruttura ICT	On-Site	Tempo intercorso tra la dichiarazione del Disastro da parte del Cliente e il ripristino dei sistemi e servizi	Tempi definiti nel Piano di Continuità Operativa
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote	Entro 1 ora lavorativa

<b>Indicatori del livello di servizio (SLA)</b>	<b>Ambito del servizio</b>	<b>Modalità di intervento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Valori massimi di soglia dalla segnalazione</b>
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Server, rete e relativi componenti	On –site	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote. In caso di impossibilità di risolvere il problema entro i tempi previsti, il fornitore deve trovare un work-around, altrimenti procedura di disaster recovery	Entro 4 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote	Entro 2 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Server, rete e relativi componenti	On –site	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote	Entro 6 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote	Entro 8 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante	Server, rete e relativi componenti	On-site	Tempo intercorso tra segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa risolto essere con modalità remote	Entro 16 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Applicazione	Remoto; on-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione.	Entro 8 ore lavorative

<b>Indicatori del livello di servizio (SLA)</b>	<b>Ambito del servizio</b>	<b>Modalità di intervento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Valori massimi di soglia dalla segnalazione</b>
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non Bloccante	Applicazione	On –site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione	Entro 24 ore lavorative
Attività soggette a pianificazione/attività canone	Tutti		In base alla pianificazione stabilita nel Capitolato o nella descrizione tecnica offerta migliorativa del fornitore	Entro i tempi definiti dal Capitolato
Attività soggette a pianificazione/consumo richiesta			In base alla pianificazione stabilita con il Responsabile del Contratto.	Entro i tempi concordati con il Responsabile del contratto
Consegna reportistica	Tutti		In base ai tempi di rilascio definiti dal Capitolato	Entro i tempi definiti dal Capitolato

Nel caso che l'intervento necessiti dell'intervento di un Fornitore esterno il cui contratto di manutenzione e assistenza sia a carico diretto di Fondazione Milano o dell'acquisto di un apparato, il calcolo degli SLA viene sospeso dal momento della tracciatura della richiesta al Fornitore (o dell'attivazione delle procedure di acquisto stabilite) fino alla erogazione del servizio o alla ricezione della fornitura.

In caso di malfunzionamenti bloccanti sui server e sulla rete deve comunque essere individuato un "work around" (cioè una soluzione provvisoria che aggira il guasto bloccante con il minor impatto possibile) entro i termini dello SLA.

In caso di dichiarazione di Disastro devono essere avviate le procedure di ripristino previste nel Piano di Continuità Operativa.

## **12.2 Reportistica**

L'evidenziazione della **qualità di servizio** prestata verrà riportata al Cliente su base mensile tramite sottomissione di report di rilevazione che dovranno essere controfirmati dal Responsabile del Contratto. In caso di contestazioni (anche via email) il Fornitore si impegna a produrre tutte le informazioni di dettaglio necessarie ad attestare la correttezza dei report rilevati. La reportistica mensile deve essere prodotta entro il 10° giorno lavorativo di ogni mese.

Al fine di consentire la tracciatura dei livelli di servizio prestati e del rispetto degli SLA concordati il fornitore dovrà offrire e predisporre, senza alcun carico aggiuntivo per l'Ente, **un opportuno sistema di tracciatura delle attività e delle richieste**. Tale sistema deve poter essere disponibile via Web anche al Strutture Tecniche del Cliente e al responsabile del contratto per le opportune verifiche e la tracciatura delle interazioni in corso di esecuzione. Il Cliente potrà in ogni caso segnalare le richieste anche via email

e in casi urgenti telefonicamente. Le richieste segnalate via email e telefonicamente devono comunque essere inserite dal Fornitore nel sistema di tracciatura.

Si riepilogano di seguito gli elementi oggetto di tracciatura richiesti:

- gestione delle anomalie rilevate dai sistemi di monitoraggio
- gestione degli interventi effettuati dal servizio di assistenza e manutenzione sistemistica e applicativa sia per le attività eseguite in autonomia sia per le attività a richiesta o su segnalazioni del Cliente. Su segnalazione o su richiesta da parte del Cliente, la tracciatura dovrà contenere le informazioni relative alla chiamata (data, orario ed oggetto), le modalità di intervento (remoto, on-site, telefonico, via e-mail), la durata dell'intervento, la descrizione dell'intervento effettuato ed il nominativo del/i tecnico/i intervenuti.

Tutti i report devono riportare oltre alle informazioni necessarie a tracciare lo stato di rispetto dello SLA concordato, le modalità di esecuzione dell'intervento (remoto, on-site, telefonico, via e-mail), il personale che ha effettuato l'intervento, la tracciatura della soluzione implementata.

#### **ART. 13 - PRESTAZIONI CONNESSE ALLA CONCLUSIONE DEL SERVIZIO**

Qualunque sia la causa, al termine del rapporto contrattuale, il Fornitore si impegna a collaborare all'ordinata migrazione di infrastrutture tecnologiche e competenze verso Fondazione Milano o ad un terzo designato da Fondazione Milano.

Anche a tale fine, il Fornitore deve presentare entro 6 mesi dall'avvio del servizio un piano di gestione delle attività in carico, articolato per servizi, con l'indicazione delle attività da eseguire (cosa, sotto quale responsabilità e con quali scadenze) che deve essere tenuto aggiornato per tutta la durata del contratto. Per quanto riguarda la manutenzione di applicativi di proprietà di Fondazione Milano il fornitore dovrà altresì produrre una documentazione adeguata sulle modifiche apportate al parco applicativo nel corso delle attività di gestione.

Inoltre il fornitore dovrà garantire, al termine del servizio, un periodo di affiancamento alle risorse subentranti per il trasferimento del know how necessario alla presa in carico del servizio, per la durata almeno di un mese.

Il periodo di affiancamento potrà essere richiesto fino a sei mesi dalla conclusione del servizio. Tali prestazioni sono comprese nei servizi inclusi a canone.

**Parte II**  
**CLAUSOLE CONTRATTUALI**

**ART. 1 – CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Le condizioni e modalità di esecuzione del servizio sono quelle indicate nel presente Capitolato e nell'offerta presentata in sede di gara.

Il presente contratto, esclusivamente per la parte riguardante i **Servizi a consumo/richiesta (vedi art. 6.2. parte I)**, è da intendersi "aperto".

Pertanto per tali servizi, il fornitore deve intendersi vincolato alla propria offerta ai sensi dell'art. 1329 e 1331 del C.C., mentre Fondazione Milano potrà commissionare nel periodo di durata del contratto, mediante singoli ordinativi, i servizi a consumo/richiesta fino all'importo complessivo massimo di cui al successivo articolo 2 che ha valore meramente indicativo.

In caso di ordinativo inferiore all'importo massimo di cui al successivo articolo 2, l'aggiudicatario non può sollevare eccezioni e/o pretendere alcuna indennità, risarcimento o compenso a qualunque titolo, oltre al corrispettivo per i Servizi a consumo/richiesta già ordinati.

**ART. 2 – CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo complessivo massimo del servizio è **€ 205.000,00 oltre IVA** al netto del ribasso offerto in sede di gara, oltre **oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, il cui importo è pari a € 1.400,00**.

All'aggiudicatario sarà corrisposto un pagamento definito nei seguenti termini:

- 1. pagamento a corpo per i servizi a canone** di cui all'art. 6 – Parte I del presente Capitolato:  
**€ 180.000,00 oltre IVA al netto del ribasso offerto in sede di gara.**
  
- 2. pagamento a misura per i Servizi a consumo/richiesta** di cui all'art. 6 – Parte I del presente Capitolato:  
**€ 25.000,00 oltre IVA al netto del ribasso offerto in sede di gara.**  
Per ciascuna figura richiamata nella tabella di cui all'art.10 del presente Capitolato – Parte I, sarà corrisposto un compenso a misura sulla base dell'effettive giornate erogate ed il relativo importo offerto in sede di gara.

**ART. 3 – INVARIABILITA'/REVISIONE DEI CORRISPETTIVI**

1. A partire dal secondo anno di esecuzione contrattuale, è facoltà per l'appaltatore di chiedere, con adeguata motivazione, una revisione dei prezzi indicizzata al valore di beni indifferenziati, quando tale indicizzazione abbia determinato un aumento del prezzo indicato al momento dell'offerta superiore al 10% e tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale, come accertato dall'autorità indipendente preposta alla regolazione del settore relativo allo specifico contratto ovvero, in mancanza, dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (riferimento per analogia e per quanto applicabile a D.Lgs. 50/2016 NCCP Art. 106 lett. a); L. 28/12/2015, n.208 Art. 1 Comma 511; D.L. 24/04/2014, n. 66 Art. 9 Comma 7).
2. A seguito della richiesta, la revisione del prezzo viene operata, sulla base di una istruttoria condotta dal RUP sulla base dei costi standard come determinati dall'Autorità di cui al comma precedente, o, in mancanza, sulla base della elaborazione dei prezzi di riferimento alle condizioni di maggiore efficienza di beni e servizi, tra quelli di maggiore impatto in termini di costo a carico della pubblica

amministrazione pubblicata da ANAC ai sensi del comma 7 dell'articolo 9 del d.l. 66/2014; o, infine, in mancanza, sulla base della variazione dell'indice ISTAT FOI nell'anno di esecuzione contrattuale immediatamente antecedente la richiesta.

3. Alla revisione come sopra calcolata si applica una franchigia del 10% ed è ammessa la variazione del prezzo solo per l'eccedenza in aumento o in diminuzione rispetto al 10% del prezzo originario e nella misura pari alla metà dell'eccedenza.
4. A pena di decadenza, l'appaltatore presenta a Fondazione Milano l'istanza di revisione prezzi entro sessanta giorni anteriormente alla decorrenza del termine per l'applicazione della revisione.

#### **ART. 4 - INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE**

- a. Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data di ricevimento della comunicazione di avvio delle prestazioni.
- b. Il fornitore comunicherà la data di presa in carico dei servizi che verrà verificata e confermata dal Cliente
- c. La durata del contratto è di 36 mesi a decorrere dalla data di cui alla lettera b).

#### **ART. 5 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

Fondazione Milano si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione provvisoria, anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al successivo articolo salvo diverse indicazione che verranno comunicate da Fondazione Milano.

#### **ART. 6 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO - IMPRESA AGGIUDICATARIA**

L'aggiudicataria sarà tenuta a prestare contestualmente alla stipula del contratto un deposito cauzionale definitivo pari al dieci per cento dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 (dieci) per cento dell'importo contrattuale, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 (venti) per cento dell'importo contrattuale, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento secondo quanto disposto dall'art. 103 del Codice. Il deposito in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro i 15 giorni sopra indicati.

Superato infruttuosamente tale termine, dovranno essere corrisposti gli interessi pari a "Euribor a tre mesi su base 365 media mese precedente" più 2 (due) punti.

La polizza potrà essere rilasciata anche da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'Art.161 del D.Lgs 24 febbraio 1998 n.58.

Le fidejussioni/polizze dovranno essere intestate a "Scuole Civiche di Milano Fondazione di

Partecipazione”.

La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'amministrazione beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Le fidejussioni e le polizze, relative al DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO devono essere munite della firma del sottoscrittore dalla quale risulti l'identità, la qualifica e il titolo in base al quale lo stesso è legittimato a sottoscrivere il documento rilasciato.

Nel caso di polizze o fidejussioni rilasciate in via telematica, potrà essere presentata la copia cartacea o elettronica (trasmessa via pec) del documento informatico, la quale sarà ritenuta equivalente all'originale - assolvendone le identiche funzioni (e specialmente le funzioni della firma: funzione indicativa dell'autore del documento; funzione dichiarativa di approvazione del contenuto del documento; funzione probatoria della provenienza delle dichiarazioni contenute nel documento da chi l'ha sottoscritto) – se conterrà le indicazioni che permettono di verificare in via telematica la veridicità del documento e della sua firma elettronica (con modalità p7m o equipollente), in conformità al D.Lgs. n. 82/2005 - Codice dell'amministrazione digitale - art. 23 comma 2.

L'importo della garanzia nel caso in cui l'Appaltatore risulti in possesso di apposita certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, verrà ridotto del 50%.

L'importo della garanzia provvisoria è ridotto del 30 per cento, anche cumulabile con la riduzione del 50%, per gli operatori economici in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, o del 20 per cento per gli operatori in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001. L'importo della garanzia è ridotto del 20 per cento, anche cumulabile con la riduzione di cui ai periodi precedenti, per gli operatori economici in possesso, in relazione ai Beni o servizi che costituiscano almeno il 50 per cento del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso, del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE) ai sensi del regolamento (CE) n. 66/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009. L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 15 per cento per gli operatori economici che sviluppano un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto, ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067, così come previsto dall'art. 75 comma 7 del Codice dei contratti.

Per usufruire di tale beneficio l'Appaltatore dovrà allegare alla garanzia fidejussoria copia/copie del/dei certificato/i autenticato/i da un'autorità amministrativa o notaio.

La garanzia dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'appaltatore.

#### **ART. 7 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE**

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili a Fondazione Milano, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata della causa ostativa. Decorso il tempo di 30 giorni è facoltà dell'appaltatore recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.

Fondazione Milano, fermo quanto previsto nel comma precedente, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione della prestazione per un periodo complessivo massimo di 30 giorni senza che il prestatore di servizi possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

La sospensione dell'esecuzione verrà comunicata per iscritto da Fondazione Milano almeno 24 ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

## **ART. 8 – SUBAPPALTO**

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% (trentapercento) dell'importo complessivo contrattuale.

In caso di subappalto il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte della prestazione dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando la percentuale della prestazione che intende subappaltare.

Il subappalto è disciplinato dall'art. 105 del NCCP cui espressamente si rinvia <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> D.Lgs. 18/04/2016, n. 50 NCCP

Art. 105 Subappalto

In vigore dal 19 aprile 2016

1. I soggetti affidatari dei contratti di cui al presente codice di norma eseguono in proprio le opere o i lavori, i servizi, le forniture compresi nel contratto. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità. E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni del presente articolo.

2. Il subappalto è il contratto con il quale l'appaltatore affida a terzi l'esecuzione di parte delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto. Costituisce comunque subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto attività del contratto di appalto ovunque espletate che richiedono l'impiego di manodopera. Fatto salvo quanto previsto dal comma 5, l'eventuale subappalto non può superare la quota del 30 per cento dell'importo complessivo del contratto di lavori, servizi o forniture. Gli appalti di lavori non costituiscono comunque subappalto le forniture senza prestazione di manodopera, le forniture con posa in opera e i noli a caldo, se singolarmente di importo inferiore al 2 per cento dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a 100,000 euro e qualora l'incidenza del costo della manodopera e del personale non sia superiore al 50 per cento dell'importo del contratto da affidare. L'affidatario comunica alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate alla stazione appaltante eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. E' altresì fatto obbligo di acquisire nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di cui al comma 7.

3. Le seguenti categorie di forniture o servizi, per le loro specificità, non si configurano come attività affidate in subappalto:

a) l'affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi, per le quali occorre effettuare comunicazione alla stazione appaltante;

b) la subfornitura a catalogo di prodotti informatici;

c) l'affidamento di servizi di importo inferiore a 20.000,00 euro annui a imprenditori agricoli nei comuni classificati totalmente montani di cui all'elenco dei comuni italiani predisposto dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT), ovvero ricompresi nella circolare del Ministero delle finanze n. 9 del 14 giugno 1993, pubblicata nel supplemento ordinario n. 53 alla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 141 del 18 giugno 1993, nonché nei comuni delle isole minori di cui all'allegato A annesso alla legge 28 dicembre 2001, n. 448.

4. I soggetti affidatari dei contratti di cui al presente codice possono affidare in subappalto le opere o i lavori, i servizi o le forniture compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante purché

a) tale facoltà sia prevista espressamente nel bando di gara anche limitatamente a singole prestazioni e, per i lavori, sia indicata la categoria o le categorie per le quali è ammesso il subappalto. Tutte le prestazioni nonché le lavorazioni, a qualsiasi categoria appartengano, sono subappaltabili;

b) all'atto dell'offerta abbiano indicato i lavori o le parti di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che intendono subappaltare o concedere in cottimo;

- c) il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80.
5. Per le opere di cui all'articolo 89, comma 11, e fermi restando i limiti previsti dal medesimo comma, l'eventuale subappalto non può superare il trenta per cento dell'importo delle opere e non può essere, senza ragioni obiettive, suddiviso.
6. E' obbligatoria l'indicazione della terna di subappaltatori, qualora gli appalti di lavori, servizi o forniture siano di importo pari o superiore alle soglie di cui all'articolo 35 e per i quali non sia necessaria una particolare specializzazione. In tal caso il bando o avviso con cui si indice la gara prevedono tale obbligo. Nel bando o nell'avviso la stazione appaltante può prevedere ulteriori casi in cui è obbligatoria l'indicazione della terna anche sotto le soglie di cui all'articolo 35.
7. L'affidatario deposita il contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni. Al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmette altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal presente codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.
8. Il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. Nelle ipotesi di cui al comma 13, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.
9. L'affidatario è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni. E', altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. L'affidatario e, per suo tramite, i subappaltatori, trasmettono alla stazione appaltante prima dell'inizio dei lavori la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano di cui al comma 16 17. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo all'affidatario e a tutti i subappaltatori.
10. Per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, nonché in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 30, commi 5 e 6.
11. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al comma precedente, il responsabile del procedimento inoltra le richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.
12. L'affidatario deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80.
13. La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi:
- a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa;
  - b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore;
  - c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente;
14. L'affidatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la stazione appaltante, sentito il direttore dei lavori, il coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione, ovvero il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

**ART. 9 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI**

E' vietata la cessione anche parziale del contratto da parte dell'aggiudicataria fatti salvi casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese.

Fondazione Milano si riserva la facoltà di cessione del contratto e/o l'utilizzo dello stesso ad Enti esistenti o costituendi ivi comprese le Aziende Partecipate del Comune alla gestione dei quali siano funzionali o anche indirettamente connesse le prestazioni oggetto del contratto.

**ART. 10 – RESPONSABILITA'**

L'appaltatore è responsabile nei confronti di Fondazione Milano del corretto compimento delle prestazioni oggetto del contratto.

E' altresì, responsabile nei confronti di Fondazione Milano e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del

---

*15. Per i lavori, nei cartelli esposti all'esterno del cantiere devono essere indicati anche i nominativi di tutte le imprese subappaltatrici.*

*16. Al fine di contrastare il fenomeno del lavoro sommerso ed irregolare, il documento unico di regolarità contributiva è comprensivo della verifica della congruità della incidenza della mano d'opera relativa allo specifico contratto affidato. Tale congruità, per i lavori edili è verificata dalla Cassa edile in base all'accordo assunto a livello nazionale tra le parti sociali firmatarie del contratto collettivo nazionale comparativamente più rappresentative per l'ambito del settore edile ed il Ministero del lavoro e delle politiche sociali; per i lavori non edili è verificata in comparazione con lo specifico contratto collettivo applicato.*

*17. I piani di sicurezza di cui al decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 sono messi a disposizione delle autorità competenti preposte alle verifiche ispettive di controllo dei cantieri. L'affidatario è tenuto a curare il coordinamento di tutti i subappaltatori operanti nel cantiere, al fine di rendere gli specifici piani redatti dai singoli subappaltatori compatibili tra loro e coerenti con il piano presentato dall'affidatario. Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo o di consorzio, detto obbligo incombe al mandatario. Il direttore tecnico di cantiere è responsabile del rispetto del piano da parte di tutte le imprese impegnate nell'esecuzione dei lavori.*

*18. L'affidatario che si avvale del subappalto o del cottimo deve allegare alla copia autentica del contratto la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto o del cottimo. Analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio. La stazione appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione di cui al comma 4 entro trenta giorni dalla relativa richiesta; tale termine può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che si sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa. Per i subappalti o cottimi di importo inferiore al 2 per cento dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a 100,000 euro, i termini per il rilascio dell'autorizzazione da parte della stazione appaltante sono ridotti della metà.*

*19. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.*

*20. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche ai raggruppamenti temporanei e alle società anche consortili, quando le imprese riunite o consorziate non intendono eseguire direttamente le prestazioni scorporabili, nonché alle associazioni in partecipazione quando l'associante non intende eseguire direttamente le prestazioni assunte in appalto; si applicano altresì agli affidamenti con procedura negoziata.*

*21. E' fatta salva la facoltà per le regioni a statuto speciale e per le province autonome di Trento e Bolzano, sulla base dei rispettivi statuti e delle relative norme di attuazione e nel rispetto della normativa comunitaria vigente e dei principi dell'ordinamento comunitario, di disciplinare ulteriori casi di pagamento di retto dei subappaltatori.*

*22. Le stazioni appaltanti rilasciano i certificati necessari per la partecipazione e la qualificazione di cui all'articolo 83, comma 1, e all'articolo 84, comma 4, lettera d), all'appaltatore, scomputando dall'intero valore dell'appalto il valore e la categoria di quanto eseguito attraverso il subappalto. I subappaltatori possono richiedere alle stazioni appaltanti i certificati relativi alle prestazioni oggetto di appalto realmente eseguite.*

contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo all'appaltatore di mantenere Fondazione Milano sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

## **ART. 11 - PERSONALE**

### **a. Obblighi dell'appaltatore**

L'Appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del contratto.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno nel periodo di decorrenza del contratto, per quanto applicabili, inclusi quelli in materia di igiene e sanità, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, nonché di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro, di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

Fondazione Milano si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante gli adempimenti di tutti i predetti obblighi.

A garanzia di tale osservanza, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% (ex art. 4 comma 3 D.P.R. 297/2010).

L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza di quanto sopra detto, da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto stesso.

L'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare a Fondazione Milano **prima dell'inizio delle prestazioni** o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi dei lavoratori che eseguiranno le prestazioni, con le rispettive posizioni contributive, assicurative, previdenziali ecc.

Fondazione Milano dispone il pagamento agli enti competenti di quanto dovuto per le inadempienze accertate dagli enti stessi, a scomputo delle ritenute suddette, qualora tali enti ne facciano esplicita richiesta nelle forme di legge.

Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione del saldo finale, dopo l'attestazione di regolare esecuzione, ove gli Enti suddetti, non abbiano comunicato all'Ente committente eventuali inadempienze entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta del responsabile del procedimento.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, si applicherà la disciplina prevista dall'art. 5 del D.P.R. 207/2010 e s.m.i..

### **b. Doveri del personale**

Le prestazioni contrattuali dovranno essere espletate con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed essere munito, nei casi espressamente richiesti dall'Ente ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. (Obbligo a far tempo dal 1.09.2007 - legge 3 agosto 2007 n. 123)

### **c. Ulteriori adempimenti dell'Appaltatore**

L'Appaltatore dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione o a seguito di specifica segnalazione da parte del responsabile dell'Ente Appaltante.

Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Responsabile di Fondazione Milano, formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

L'appaltatore assume l'obbligo di fornire ai propri dipendenti apposito documento di identificazione munito di fotografia (direttamente stampata sul badge), con le indicazioni previste dalla normativa vigente.

Il documento di identificazione dovrà essere sempre in possesso dell'addetto ed essere esibito al rappresentante di Fondazione Milano (Direttore dell'esecuzione, RUP e/o altro funzionario), che svolgerà le funzioni di controllo.

**L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.**

#### **ART. 12 - SICUREZZA**

Il prestatore di servizi dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

Il prestatore di servizi è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008). Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni relative agli obblighi sulle vigenti disposizioni in materia di condizioni di lavoro, applicabili nel corso dell'esecuzione del contratto, è l'addetto al Servizio di Protezione Sig. Vittorio Iacobone v.iacobone@fondazionemilano.eu Inoltre, il prestatore di servizio, si obbliga a partecipare, ove promosse dal datore di lavoro committente, alle riunioni di cooperazione e coordinamento.

Sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e, in conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 3-bis, del d.lgs. 81/2008, per le modalità di svolgimento dell'appalto è necessario redigere il DUVRI. **I costi per la sicurezza sono stati stimati in € 1.400,00.**

**L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.**

#### **ART. 13 – ASSICURAZIONE**

E' obbligo del prestatore di servizi stipulare specifica polizza assicurativa R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCT), con esclusivo riferimento al servizio in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 500.000,00 (cinquecentomila/00), con un numero di sinistro illimitato e con validità non inferiore alla durata del servizio.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il prestatore di servizi potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto di Fondazione Milano, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri e che il massimale per sinistro non è inferiore ad € 500.000,00.= (cinquecentomila /00).

Copia della polizza, specifica, o come appendice alla polizza esistente, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata all'Ufficio Approvvigionamenti di Fondazione Milano, entro 10 giorni dal

ricevimento della comunicazione d'aggiudicazione, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificare il permanere della validità nel corso della durata del servizio.

La copertura assicurativa, che dovrà coprire anche danni causati dalle imprese sub-appaltatrici, decorre dalla data prevista per l'inizio della prestazione e dovrà avere durata sino alla data contrattualmente prevista per il termine della prestazione

Qualora l'appaltatore sia un ATI sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.

#### **ART. 14 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE**

Il fallimento del prestatore di servizio/fornitore comporta, ai sensi dell'art. 81, comma 2, del R.D. 16 marzo 1942 n. 267, lo scioglimento ope legis del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione.

Qualora il prestatore di servizio/fornitore sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà di Fondazione Milano proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Qualora il prestatore di servizio/fornitore sia un Raggruppamento di Imprese, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, Fondazione Milano ha la facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria, ovvero di recedere dal contratto. In caso di fallimento di un'impresa mandante o, se trattasi di impresa individuale, in caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, l'impresa mandataria, qualora non indichi altra impresa subentrante in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuta all'esecuzione del servizio/fornitura direttamente o a mezzo delle altre imprese mandanti.

#### **ART. 15 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Le fatture dei servizi a canone dovranno essere emesse su base trimestrali posticipate. La fattura dovrà essere corredata dal rendiconto delle attività svolte, di cui agli art. 7 e 12.2, parte prima.

Le fatture dei servizi a consumo/richiesta dovranno essere emesse su base trimestrali posticipate. La fattura dovrà essere corredata dal rendiconto delle attività svolte.

Le fatture dovranno essere intestate ed inviate a: Fondazione Milano – Alzaia Naviglio Grande, 20 – 20144 Milano.

La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:

- data;
- importo contrattuale espresso in euro;
- tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente – Codice CAB – ABI – IBAN ecc )
- ogni altra indicazione utile /nr. ordine/ nr. richiesta lavoro
- n. CIG

Nel caso di A.T.I. il fatturato verrà liquidato a favore della capogruppo.

Il pagamento di ogni singola fattura, avrà luogo entro 60 (sessanta) giorni solari a fine mese dalla data di ricevimento della fattura commerciale mediante ordine di bonifico, con spese e/o costi connessi, a carico dell'aggiudicataria, su conto corrente segnalato dalla stessa aggiudicataria che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 con assunzione, da parte dell'aggiudicataria stessa, degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.

In caso di fattura irregolare, mancata erogazione dei servizi, mancata accettazione della reportistica da parte del cliente, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione di Fondazione Milano.

In caso di ritardato pagamento il saggio di interesse è determinato in conformità a quanto disposto dall'art 1284 cc.

Dal corrispettivo posto in pagamento saranno direttamente trattenute le eventuali penalità applicate.

Si applica l'Art. 4 – commi 2 e 3 del D.P.R. 207/2010 e s.m.i. e pertanto, qualora il DURC segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto – appaltatore o subappaltatori – Fondazione Milano trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza e lo versa direttamente agli enti previdenziali e assicurativi creditori.

#### **ART. 16 – VIGILANZA E CONTROLLI**

Fondazione Milano ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio o della fornitura, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni, e a tal fine potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio.

Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi sanzione, le inadempienze e le irregolarità riscontrate dovranno essere contestate al prestatore di servizio, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni/deduzioni.

Fondazione Milano potrà in qualunque momento eseguire in proprio o tramite incaricato un Audit per verificare che il proprio patrimonio informativo sia gestito dal Fornitore in conformità a quanto previsto da norme, regolamenti, procedure e politiche interne di Fondazione Milano. In caso di irregolarità e /o contestazione da parte del Cliente, il Fornitore dovrà adeguare i criteri di gestione dei servizi erogati a Fondazione Milano e renderli conformi alle norme, regolamenti, procedure e politiche interne.

#### **ART. 17 – PENALITA'**

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, Fondazione Milano applicherà le penali di seguito indicate:

<b>Indicatori del livello di servizio (SLA)</b>	<b>Ambito del servizio</b>	<b>Modalità di intervento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Penali</b>
Disastro	Infrastruttura ICT	On-Site	Tempo intercorso tra la dichiarazione del Disastro da parte del Cliente e il ripristino dei sistemi e servizi	500,00 euro per ogni ora di ritardo

<b>Indicatori del livello di servizio (SLA)</b>	<b>Ambito del servizio</b>	<b>Modalità di intervento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Penali</b>
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote	150, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Server, rete e relativi componenti	On-site	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote	100, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote.	75, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante.	Server, rete e relativi componenti	On –site	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote.	75, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento o non bloccante.	Server, rete e relativi componenti	Remoto	Tempo intercorso tra segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso possa essere risolto con modalità remote.	35,00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento o non bloccante.	Server, rete e relativi componenti	On-site	Tempo intercorso tra segnalazione automatica del malfunzionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote	35,00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Applicazioni	Remoto; on-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione.	35,00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento o non Bloccante.	Applicazioni	On–site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione	20,00 euro per ogni ora di ritardo

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Penali
Attività soggette a pianificazione definite nelle attività a canone	Tutti		In base alla pianificazione stabilita sopra nella descrizione del servizio o nelle modalità migliorative offerte	50,00 euro per ogni giorno di ritardo
Attività soggette a pianificazione.	Tutti		In base alla pianificazione stabilita con il Responsabile del Contratto.	75,00 euro per ogni giorno di ritardo
Consegna della reportistica	Tutti			50,00 euro per ogni giorno di ritardo
Mancato avvio del servizio				100,00 euro per ogni giorno di ritardo

Per tutte le altre eventuali possibili inadempienze per le attività previste dal presente Capitolato verrà applicata una penale tra i 100,00 e i 250,00 euro.

L'importo delle penali complessive non potrà eccedere il **10 %** del corrispettivo complessivo pattuito per il servizio **su base annua**. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali non preclude il diritto di Fondazione Milano da richiedere il risarcimento per eventuali maggiori danni derivanti dalla mancata esecuzione del servizio nei termini stabiliti. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per il quale si è reso inadempiente.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il prestatore di servizi avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata da Fondazione Milano.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni Fondazione Milano procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

#### **ART. 18 - ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora il prestatore di servizi ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, Fondazione Milano potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dal prestatore di servizi stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati a Fondazione Milano.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, Fondazione Milano e potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti del prestatore di servizi ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

**ART. 19 - RISOLUZIONE**

Fondazione Milano si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 Cod. Civ., in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.

Si potrà procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art.1456 Cod. Civ., nei seguenti casi:

1. l'inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva e inosservanza alle norme di legge circa l'assunzione del personale e la retribuzione dello stesso;
2. subappalto non autorizzato;
3. nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
4. nel caso previsto dall'art. 6 comma 8 del D.P.R. 207/2010 (ottenimento per due volte consecutive del Durc negativo);
5. il contraente venga diffidato tre volte, con nota scritta, circa la puntuale esecuzione della prestazione nel rispetto dei termini contrattuali;
6. la prestazione abbia inizio con un ritardo superiore a 30 giorni solari;
7. nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato;
8. nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigenza dello stesso, il servizio/la fornitura oggetto del presente capitolato sia reso disponibile in una convenzione di cui all'art. 26 della L. 488/1999 stipulata da CONSIP o risulti presente nel catalogo MEPA (mercato elettronico della Pubblica Amministrazione) a condizioni di maggior vantaggio economico per l'Ente.

**In ogni caso è fatto salvo il diritto di Fondazione Milano di richiedere il risarcimento dei danni subiti.**

**ART. 20 - RECESSO**

Fondazione Milano si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., in qualunque tempo e fino al termine del servizio.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

In tal caso Fondazione Milano si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente a quanto segue:

- prestazioni già eseguite dall'appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto da Fondazione Milano;
- spese sostenute dall'appaltatore;
- un decimo dell'importo del **servizio a canone** non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

**ART. 21 - FORO COMPETENTE**

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

**ART. 22 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI**

Per quanto non è contemplato nel presente Capitolato, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore.

**ART. 23 –STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE**

Il contratto sarà stipulato mediante forma privata a cura del Presidente di Fondazione Milano.

Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

**ART. 24 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche il prestatore di servizio è designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio.

Il prestatore di servizio dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento.

Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente contratto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

**Le disposizioni del presente articolo potranno essere soggette ad adeguamento con l'entrata in vigore del REGOLAMENTO (UE) 2016/679.**