

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA

CON AGGIUDICAZIONE OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU'
VANTAGGIOSA

GARA N. 15/2009 – CIG n 0412448AD8

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE SISTEMISTICA DEI SISTEMI
INFORMATIVI, DI APPLICATION MANAGEMENT E SVILUPPO PER I
SISTEMI INFORMATIVI DI SCUOLE CIVICHE DI MILANO Fdp-**

Sommario

1.	PREMESSA	4
PARTE I PRESTAZIONE OGGETTO DELL'APPALTO.....		6
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	6
3.	DEFINIZIONI.....	6
4.	AMBITO DI COPERTURA DEI SERVIZI – DESCRIZIONE DELLO STATO DELL'ARTE.....	7
5.	AMBITO TERRITORIALE DI INTERVENTO E ORARI DI COPERTURA DEL SERVIZIO	7
6.	PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO	8
6.1.	SERVIZI INCLUSI NEL CANONE	8
6.2.	SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA	9
7.	DESCRIZIONE ANALITICA DEI SERVIZI INCLUSI NEL CANONE	9
7.1.	ATTIVITÀ SISTEMISTICHE DI BASE	9
7.1.1.	Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete	9
7.1.2.	Organizzazione e controllo dei servizi di Back up.....	10
7.1.3.	Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless	11
7.1.4.	Tracciatura Garante della Privacy	11
7.2.	GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA APPLICATIVI.....	11
7.3.	REPORTISTICA DI CAPACITY PLANNING.....	12
8.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA	13
8.1.	SVILUPPI PREVISTI.....	13
9.	START UP DEL SERVIZIO	14
10.	FIGURE PROFESSIONALI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E COSTI UNITARI ...	14
11.	SERVICE DELIVERY MANAGER.....	15
12.	LIVELLI DI SERVIZIO E REPORTISTICA.....	16
12.1.	QUALIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (SLA).....	16
12.2.	REPORTISTICA	17
13.	PRESTAZIONI CONNESSE ALLA CONCLUSIONE DEL SERVIZIO	18
PARTE II 19		
CLAUSOLE CONTRATTUALI.....		19
ART. 1 – CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO/FORNITURA.....		19
ART. 2 – CORRISPETTIVO.....		19
ART. 3 – INVARIABILITÀ/REVISIONE DEI CORRISPETTIVI		19

ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO.....	20
ART. 5 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.	20
ART. 6 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO - IMPRESA AGGIUDICATARIA.....	20
ART. 7- CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.....	21
ART. 8 - VARIAZIONE DELL'ENTITA' DEL SERVIZIO	22
ART. 9 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE	22
ART. 10 – SUBAPPALTO	22
ART. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO	23
ART. 12- RESPONSABILITA'	23
ART. 13 - PERSONALE.....	23
ART. 14 – ASSICURAZIONE	24
ART. 16- FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE.....	24
ART. 17 – PAGAMENTI E FATTURAZIONE.....	25
ART. 18 – VIGILANZA E CONTROLLI	25
ART. 19 – PENALITA'	26
ART. 20 - ESECUZIONE IN DANNO.....	27
ART. 21- RISOLUZIONE	28
ART. 22- RECESSO	28
ART. 23 - FORO COMPETENTE	28
ART. 24 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	28
ART. 25 –STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE-.....	29
ART. 26 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI	29

1. Premessa

SCM Fdp ha l'esigenza di potenziare le proprie strutture per la gestione dei Servizi informativi dell'ente 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 e il funzionamento dell'attuale e futura struttura e di supportare l'Ente nelle attività previste di adeguamento ed evoluzione tecnologica e il miglioramento dei processi operativi dell'Ente.

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 SCM Fdp.

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

1. il funzionamento e l'adeguamento tecnologico dei sistemi
2. elevare il grado di affidabilità e di prestazione dei sistemi e dell'infrastruttura stessa
3. migliorare i processi operativi interni.

La gestione delle attività prevede una forte interazione e collaborazione con le Strutture Tecniche del Cliente.

Restano in carico a SCM Fdp, **per quanto riguarda le attività sistemistiche di base (di cui al capitolo 7 del presente Capitolato Speciale d'appalto)**, le attività di:

- Gestione del Posto di Lavoro e delle periferiche di rete connesse (es. stampanti), incluse le attività Back up e ripristino dei Posti di Lavoro
- Gestione locale delle attività sistemistiche sui server
- 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 Exchange e di Posta Elettronica.
- Installazione e configurazione degli apparati di rete LAN
- Gestione della rete della didattica e dei servizi in essa presenti

Restano in carico a SCM Fdp, **per quanto riguarda le attività di gestione di manutenzione ordinaria degli applicativi (di cui al capitolo 7.2. del presente Capitolato Speciale d'Appalto)**, le attività di:

- assistenza, formazione, verifica della qualità dei processi e dei dati gestiti dagli utenti, test delle applicazioni rilasciate
- definizione di nuovi bisogni (con il supporto, su richiesta, del Fornitore)
- gestione in proprio o attraverso l'utilizzo di Fornitori terzi per le applicazioni, attualmente in essere e meglio specificate nell'**Allegato A - Descrizione Situazione Attuale degli**

Apparati, Sistemi, Servizi, Applicativi, parte integrante del presente Capitolato Speciale d'appalto, di seguito elencate:

1. Sistema di Protocollo, de materializzazione e AOS: Optimo
2. Exchange e posta elettronica
3. Sistemi di contabilità e finanza e gestione del personale attuali (Zucchetti – Adhoc Revolution e Sistemi di gestione del personale - Risorse Umane, Paghe e Presenze)
4. Sistema di gestione dei consuntivi e budget (MIS AG)
5. Gestione del Sito
6. Gestione Mediateche
7. SysAid
8. Fax server (GFI)
9. Audit servizi e SLA

Parte I

PRESTAZIONE OGGETTO DELL'APPALTO

2. Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente Appalto l'affidamento dei Servizi di gestione Sistemistica dei Sistemi Informativi, di Application Management e Sviluppo per i sistemi informativi di Scuole Civiche di Milano – Fondazione di Partecipazione

3. Definizioni

Cliente	Personale, collaboratori e amministratori che lavorano presso le strutture di SCM - FdP.
Ente	SCM – Fdp.
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 la 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 SCM – Fdp ed eventuali altri rappresentanti designati dal Referente stesso.
Referente Tecnico SCM	Referente dei Sistemi Informativi di SCM
Struttura tecnica del Cliente	Il personale dei sistemi informativi di SCM

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 esterno 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)
Garante Privacy	Il Garante per la Protezione dei dati personali di cui al D.Lgs 196/2003 e succ. modifiche ed aggiornamenti
SCM – Fdp	Scuole Civiche Milano Fondazione di Partecipazione
Sistema di tracciatura	Sistema di tracciatura delle attività disponibile via Web al Cliente
SW	Software incluso software di base e applicativo.

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 SCM fdp 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 o apparato che venga introdotto nell'arco della gestione del servizio dallo stesso Fornitore, o in modo concordato con SCM Fdp, al fine di migliorare la gestione del servizio stesso e di quanto già espressamente dichiarato nel presente Capitolato come evoluzioni previste del sistema e specificate al capitolo 8.1 del presente Capitolato.

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, Civici Corsi di Jazz - Via Colletta 51 - 20137 Milano

	Dipartimento di Lingue, Via Alex Visconti 18 - 20151 Milano
SEDI MINORI	Centri di Educazione Musicale, Via Decorati, 10
	Civici Cori, Via Quarenghi 12 - 20151 Milano
	Sede di Via San Giusto, 65

I poli principali di gestione dei sistemi informativi dell'Ente sono la sede di Alzaia Naviglio Grande, 20 Milano e la sede di Corso di Porta Vigentina, 15 Milano come meglio specificato nell' **allegato A – Descrizione Situazione Attuale degli Apparati, Sistemi, Servizi, Applicativi.**

Il funzionamento dei sistemi di SCM Fdp deve essere garantito (nei termini definiti dagli SLA specificati) nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Venerdì: 07.30 – 19.30
- Sabato, domenica e festivi: non previsto

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 dare il funzionamento dei sistemi in questa fascia.

Gli interventi atti a garantire il ripristino dei sistemi possono essere svolti da remoto e/o con l'ausilio della Struttura Tecnica del Cliente presente in loco, ovvero, con intervento diretto qualora tale modalità 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 SCM e il Service Delivery Manager*

Tutte le attività non afferenti alla casistica sopra citata potranno essere svolte nell'orario sopra descritto salvo esigenze particolari in cui SCM fdp potrà concordare interventi al di fuori della fascia stabilita.

6. Prestazioni oggetto dell'Appalto

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

6.1. Servizi inclusi nel canone

- Gestione attività sistemistiche di base
 - Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete
 - Organizzazione e controllo dei servizi di Back up
 - Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless
 - Tracciatura e conservazione log accessi in accordo alle prescrizioni Garante della Privacy
- Gestione manutenzione ordinaria degli applicativi
- Reportistica di Capacity Planning

6.2. Servizi a consumo/richiesta

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

- Consulenza sistemistica per la gestione di interventi di installazione e configurazione di nuovi apparati e sistemi di base (server e sistemi operativi, installazione e configurazione apparati LAN, supporto nell'analisi e nella gestione di interventi relativi alla infrastruttura di rete internet e VPN)
- Richieste di interventi specifici per la risoluzione di malfunzionamenti o per l'installazione e la configurazione di nuove apparecchiature per le quali il personale SCM ritenga di necessitare di specifiche competenze)
- Sviluppo della manutenzione evolutiva delle applicazioni a carico del fornitore
- 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.

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.

7.1. Attività sistemistiche di base

7.1.1. Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete

Il Fornitore deve mettere in atto e implementare opportuni processi di controllo e gestione remotizzata dei sistemi e dei servizi contenuti nella rete di SCM Fdp tali da mantenere un elevato grado di qualità dei servizi erogati e che consentano 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 SCM - FdP.

I servizi di network management devono comprendere quelli di seguito specificati

- Monitoraggio dei Server
 - Risorse dei server (CPU, dischi, memoria . . .)
 - Controllo degli Event Log
 - Sistemi operativi
 - Active Directory
 - Sistemi Linux tramite daemons
 - Uso dei tool di manutenzione dei produttori dei server
- Monitoraggio 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
 - Controllo dei servizi di rete: DNS, DHCP, WINS, Remote Access, ecc.
- Monitoraggio delle Applicazioni
- Monitoraggio dei Post Office
 - Database
 - Applicazioni gestionali: controllo della disponibilità e delle prestazioni degli applicativi, elencati nel punto 4.2 di questo documento, sia quelli in appalto, sia quelli che restano a carico di SCM FdP
- Monitoraggio della sicurezza dei sistemi e della rete
- Virus, cavalli di troia, worms, denial of service, backdoor, rootkit,
 - Attacchi alla rete, virus spam ecc.
 - Protezione delle informazioni contro furti o danneggiamenti
 - Test della sicurezza della rete e dei sistemi

In funzione delle problematiche rilevate, il Fornitore dovrà avviare le azioni di gestione opportune, operando da remoto e provvedere all'interfacciamento con le Strutture tecniche del Cliente per la gestione di interventi locali. In caso di errori "bloccanti e mission critical", come definiti al paragrafo 12, il Fornitore dovrà impegnarsi a intervenire on-site.

A fronte delle rilevazioni effettuate il fornitore produrrà il Capacity Planning del sistema e della rete al fine di valutare gli adeguamenti delle risorse di sistema e di rete.

I sistemi che verranno utilizzati per questo scopo sono implementati e gestiti a carico del Fornitore. Il Personale Tecnico del Cliente potrà accedere in visualizzazione ai sistemi di controllo implementati e ottenerne la reportistica gestita.

7.1.2. Organizzazione e controllo dei servizi di Back up

Il servizio di backup consiste nei salvataggi periodici di:

- DB aziendali,
- log dei firewall e proxy,
- cartelle condivise e personali, presenti sui server di rete,
- dati significativi per SCM Fdp

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 remoto 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 Responsabile Tecnico del Cliente.

- La creazione/modifica di nuove procedure/job di salvataggio in funzione di nuove necessità (es. inserimento di nuovi server).
- L'esecuzione delle operazioni di Restore di file/cartelle ove richiesto.

Il Fornitore concorderà, con il Referente del Contratto e il Responsabile Tecnico del Cliente, la documentazione descrittiva delle procedure operative e della configurazione dei servizi implementati, oltre alla procedura di ripristino di emergenza dai dati. Tale documentazione verrà resa disponibile **entro 1 mese** dalla attivazione del servizio

7.1.3. Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless

Le reti wireless sono presenti in tutte le principali sedi di SCM Fdp. Per poterle utilizzare è necessario essere autenticati da un servizio realizzato con WiFiDog, composto da un authentication server centrale e da un gateway in ogni sede.

Attualmente gli identificativi per l'accesso memorizzati nel server di autenticazione **non sono integrati con gli altri strumenti di autenticazione.**

Si chiede di attivare un servizio di autenticazione degli utenti wireless che **garantisca un maggior controllo degli accessi alla rete** e che fornisca una soluzione il più possibile integrata con altri sistemi di identificazione utente gestiti in Fondazione. Il Fornitore dovrà proporre e implementare una soluzione per il servizio di autenticazione, che sia basata o su WiFiDog o su una soluzione alternativa (basata comunque su un architettura a due livelli) la cui implementazione e gestione sarà a carico del Fornitore.

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, hanno assegnata una casella di posta elettronica nel dominio "scm.mi.it" (in ASP), ma non sono presenti nella Active Directory di SCM Fdp; gli utenti possono essere riconosciuti controllando l'esistenza dell'utente in Exchange
- ospiti, non riconosciuti da alcun servizio informatico di SCM Fdp, in questo caso l'account di riconoscimento deve essere fornito, su richiesta dalle strutture tecniche del Cliente.

7.1.4. Tracciatura Garante della Privacy

Il sistema di tracciatura degli accessi da parte degli amministratori di sistema (sia del Fornitore che di SCM fdp) di cui alla prescrizione del Garante della Privacy 28/11/2008 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 deve essere caratterizzato da:

- Completezza dei log
- Inalterabilità dei file di log
- Conservazione dei file di log per sei mesi (almeno)
- Consultazione dei file di log

Tali registrazioni devono essere conservate **per almeno sei mesi in archivi immodificabili e inalterabili.**

Nell'Appendice 1 Server, parte integrante del Capitolato, sono identificati i server oggetto di questo servizio.

7.2. Gestione manutenzione ordinaria applicativi

I servizi di gestione di manutenzione ordinaria dovranno essere eseguiti sulle seguenti applicazioni:

1. SIGEF (Sistema di Gestione della Formazione)

2. CRM MS
3. Sharepoint MS
4. OCS MS

Il fornitore provvederà, alla gestione dei seguenti servizi:

- 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 la gestione delle patch rilasciate dai fornitori del 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 alla identificazione delle implicazioni applicativo/tecnologiche al variare di un applicativo per aggiornamento release o per cambio prodotto
- Risoluzione di malfunzionamenti: gestione delle attività di manutenzione ordinaria e correzione di problemi delle applicazioni custom appartenenti a SCM Fdp; gestione dell'interfacciamento del fornitore del sistema per la gestione e il test della soluzione di malfunzionamenti dei prodotti applicativi; gestione delle attività di correzione di problemi per quanto riguarda le personalizzazioni di prodotti applicativi che rientrano nel perimetro di copertura del servizio.
- Supporto sistemistico in fase di esecuzione interventi manutenzione evolutiva da parte del Fornitore terzo.
- 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 SCM Fdp, anche a carico di SCM Fdp (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.

7.3. 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 SCM FdP, salvo eventuali richieste specifiche del Cliente. La reportistica deve essere presentata entro il 10 gg del trimestre successivo.

La relazione dovrà:

- presentare le analisi sul carico e sulle prestazioni dei server, del network e delle applicazioni (In particolare dovranno essere particolarmente analizzato il dimensionamento dell'ambiente SharePoint, qualora SCM FdP lo estenda nel prossimo futuro)
- valutare l'impatto di nuove release di prodotti/applicazioni, l'attivazione di nuovi servizi;
- valutare l'impatto di nuovi utenti o di nuove sedi di SCM FdP;
- misurare l'operatività degli utenti.

Il Fornitore supporterà SCM FdP 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 intenda realizzare questo servizio e quali metodologie adottati.

8. Descrizione dei servizi a consumo/richiesta

Il servizio prevede l'erogazione di un insieme di servizi di consulenza atti a supportare SCM – Fdp nella evoluzione dell'infrastruttura tecnologica 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 (decreto legislativo 7 marzo 2005 e successive modificazioni, direttive del Ministero della Funzione pubblica e innovazione e piano di e-government 2012).

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

- Consulenza sistemistica per la gestione di interventi di installazione e configurazione di nuovi apparati e sistemi di base (server e sistemi operativi, installazione e configurazione apparati LAN, supporto nell'analisi e nella gestione di interventi relativi alla infrastruttura di rete internet e VPN).
- Richieste di interventi specifici per la risoluzione di malfunzionamenti o per l'installazione e la configurazione di nuove apparecchiature per le quali il personale SCM ritenga di necessitare di specifiche competenze).
- Sviluppo della manutenzione evolutiva delle applicazioni a carico del fornitore
- 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.

Le attività di cui al presente paragrafo verranno 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 SCM Fdp per l'ottenimento dell'obiettivo stabilito.

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

8.1. Sviluppi previsti

Attualmente SCM Fdp ha definito un piano di miglioramento e di sviluppo che prevede la messa in opera dei seguenti progetti:

1. **Rifacimento del sistema amministrativo e contabile attraverso l'adozione della piattaforma Dynamics NAV** – Progetto Dynamics NAV La descrizione dell'attuale sistema amministrativo/contabile (Adhoc Revolution) è contenuta nell'**Allegato A Descrizione Situazione Attuale degli Apparati, Sistemi, Servizi, Applicativi**, parte integrante del presente Capitolato. Gli obiettivi attesi dal cambiamento dello stesso con l'adozione della piattaforma DN sono invece descritti nell'**Allegato B Progetto Dynamics NAV**. Il fornitore, in sede di offerta tecnica, dovrà presentare quanto richiesto nel Modello Offerta Tecnica predisposto da SCM fdp, e in sede di offerta economica dovrà presentare quanto previsto nel modello MOE predisposto da SCM. Il fornitore, all'atto dell'eventuale messa in produzione di tale sistema, prenderà in carico le attività di cui al capitolo 7.2 del presente Capitolato.
2. **Gestione del ciclo di vita delle identità digitali con l'utilizzo di Microsoft Identity Lifecycle Manager 2007 – Progetto Gestione Identità Digitali**

La gestione del ciclo di vita delle credenziali degli utenti, attraverso smart card/CRS e la gestione dei profili dei docenti e degli studenti dovrà essere realizzata per mezzo

dell'integrazione dei due prodotti di Microsoft, sopra definiti, per la sincronizzazione delle identità. Le specifiche richieste sono meglio declinate nell'Allegato C Progetto Gestione Identità digitali, parte integrante del presente Capitolato. Il fornitore, in sede di offerta tecnica, dovrà presentare quanto richiesto nel Modello di Offerta Tecnica predisposto da SCM fdp e in sede di offerta economica e in sede di offerta economica dovrà presentare quanto previsto nel modello MOE predisposto da SCM. Il fornitore, all'atto dell'eventuale messa in produzione di tale sistema, prenderà in carico le attività di cui al capitolo 7.1.1 del presente Capitolato.

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 aggiudicazione/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 del Servizio Tecnico 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.
attuazione.

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 ai capitoli 7 e 8 del presente Capitolato dovranno essere quotate in riferimento alle figure professionali impiegate nella gestione dell'attività.

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 del CNIPA: "10. Manuale operativo Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT v.1.0" – ottobre 2009. In particolare le figure possono essere previste nell'esecuzione delle attività sono quelle riferite di seguito:

Gruppi professionali	Profili di competenza	Seniority/Anzianità (mesi)	Costo/giorno a base d'asta COMPENSIVO DI RIMBORSI SPESE di TRASFERTA
1	<i>Non applicabile</i>		
2 Consulenti soluzione di	2.1 <i>Non Applicabile</i>		
	2.2 CSA Consulente di Soluzioni Aziendali	18	€820,00
	2.3 <i>Non applicabile</i>		
3 Promotori dell'innovazione e	3.1 ABU Analista di Business	60	€770,00
	3.2 CPI Capoprogetto di Sistemi Informativi	48	€670,00

Gruppi professionali	Profili di competenza	Seniority/Anzianità (mesi)	Costo/giorno a base d'asta COMPRESIVO DI RIMBORSI SPESE di TRASFERTA
dell'e-business	3.3 ASI Analista di Sistemi Informativi	36	€520,00
4 Progettisti Software	4.1 APR Analista Programmatore	18	€420,00
	4.2 TCI Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi	36	€420,00
	4.3 EWM Esperto di Applicazioni Web e Multimediali	18	€410,00
5 Consulenti tecnici	5.1 PSI Progettista di Sistemi Informatici	60	€670,00
	5.2 PTE Progettista delle Telecomunicazioni	18	€650,00
	5.3 PRS Progettista per la Sicurezza	36	€650,00
6 Responsabili operativi	6.1 RCD Responsabile della Configurazione e del Centro Dati	18	€520,00
	6.2 RBD Responsabile di Basi di Dati	36	€490,00
	6.3 RRE Responsabile di Rete	36	€490,00
7 Specialisti di servizi di supporto	7.1 FIT Formatore IT	24	€420,00
	7.2 SCA Supervisore di un Centro di Assistenza	12	€410,00
	7.3 SIS Sistemista	36	€370,00

11. Service Delivery Manager

Il Fornitore metterà a disposizione una persona che costituisca interfaccia unica per tutte le attività Contrattuali e di Coordinamento del Servizio che viene denominata Service Delivery Manager appartenente alla categoria 3.2 CPI, 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 SCM Fdp, 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), 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 SCM, nonché provvederà a fornire gli elementi di verifica di cui all'art. 2 punto e).

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:

livello di criticità	Descrizione
Malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	Sono i malfunzionamenti bloccanti inerenti l'infrastruttura di rete ove non sia più operativa la rete di Vigentina o di Alzaia Naviglio Grande. E' altresì considerato Mission Critical il fault dei Controller di Dominio.
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, installazione o configurazione, 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).

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Valori massimi di soglia dalla segnalazione
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	Entro le 1 ora lavorativa
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	Entro 4 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	Entro le 2 ore lavorative

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Valori massimi di soglia dalla segnalazione
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	Entro 6 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante	server o rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	Entro 8 ore lavorative
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante	server o rete.	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 in assistenza telefonica o 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
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 o 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 SCM Fdp Fdp 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.

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 verbali) 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 5° 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 Servizio Tecnico del Cliente e al responsabile del contratto per le opportune verifiche e la tracciatura delle interazioni in corso di esecuzione.

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 (telefonico/mail – remoto – on-site), la durata dell'intervento, la descrizione dell'intervento effettuato ed il nominativo del/i tecnico/i intervenuti.
- gestione delle attività inerenti i servizi a consumo (richieste, stime e pianificazioni, approvazioni e stato di esecuzione)

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.

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 SCM Fdp o ad un terzo designato da SCM Fdp.

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 SCM 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 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.

Parte II

CLAUSOLE CONTRATTUALI

ART. 1 – CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO/FORNITURA

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

Il presente contratto è da intendersi "aperto" in relazione ai **Servizi a consumo/richiesta (vedi art. 6.2. parte prima)**.

Pertanto per tali servizi, il fornitore deve intendersi vincolato alla propria offerta ai sensi dell'art. 1329 e 1331 del C.C., mentre SCM fdp 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'aggiudicataria non può sollevare eccezioni e/o pretendere alcuna indennità, risarcimento o compenso a qualunque titolo, oltre al corrispettivo per i Servizi a consumo/richiesta ordinati di cui al successivo art. 2.

ART. 2 – CORRISPETTIVO

Il corrispettivo complessivo massimo presunto del servizio è di **€ 480.000,00** oltre IVA al netto dello sconto offerto in sede di gara per i servizi a canone così suddiviso:

- € 120.000,00 oltre IVA al netto dello sconto offerto in sede di gara per i servizi a canone, per tali servizi sarà corrisposto un pagamento a corpo;
- € 360.000,00 oltre IVA per i Servizi a consumo/richiesta, Per tali servizi sarà corrisposto un pagamento a misura in relazione ai servizi richiesti e realmente effettuati.

Per ciascuna **delle risorse umane utilizzate per l'espletamento delle attività a richiesta/ consumo** (vedi art. 10 parte prima) sarà corrisposto il relativo importo unitario indicato in sede di gara, comprensivo di tutti gli oneri compresi rimborsi spese, spese di trasferta, ecc..

ART. 3 – INVARIABILITA'/REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

1. La revisione periodica del prezzo viene operata, sulla base di una istruttoria condotta dal dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto.
2. La revisione di cui al comma 1 viene operata, a partire dal secondo anno di esecuzione contrattuale, sulla base dei dati pubblicati all'Osservatorio ai sensi dell'articolo 7, comma 4 lettera c) e comma 5 del D.Lgs. n. 163/2006.

3. A pena di decadenza, l'appaltatore presenta a SCM fdp l'istanza di revisione prezzi entro sessanta giorni dal termine di esecuzione contrattuale.

ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO

Il servizio ha durata di 36 mesi dalla stipula del contratto con il Fornitore, o dalla data di emissione di ordine/avvio in pendenza di contratto.

Entro tre mesi dalla scadenza del contratto SCM Fdp si riserva la facoltà di chiedere la prosecuzione del servizio per un ulteriore periodo di 12 mesi senza che il prestatore di servizi possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità, mediante comunicazione scritta da inviarsi al prestatore di servizi con un preavviso di almeno 30 giorni.

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

SCM fdp 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 indicazioni che verranno comunicate da SCM fdp.

ART. 6 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO - IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'aggiudicataria sarà tenuta a prestare, immediatamente dopo la comunicazione di aggiudicazione provvisoria, un deposito cauzionale definitivo in misura pari al **dieci per cento** dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. 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.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme Europee della serie UNI CEI ISO 9000.

Per fruire di tale beneficio l'operatore economico affidatario dovrà allegare al deposito definitivo, in originale o in copia autenticata da un'autorità amministrativa o da un notaio, la relativa certificazione di qualità.

Si precisa che in caso di ATI la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese sono certificate o in possesso della dichiarazione.

La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, 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.

Il deposito cauzionale definitivo non potrà essere costituito mediante garanzia fideiussoria rilasciata da Società di intermediazione finanziaria iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. n. 385/93, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Le fideiussioni/polizze dovranno essere intestate al "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 fideiussioni e le polizze relative al DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO, dovranno essere presentate corredate **di autentica notarile della firma, dell'identità, dei poteri e della qualifica del/i soggetto/i firmatario/i il titolo di garanzia, con assolvimento dell'imposta di bollo.**

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'aggiudicatario.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del settantacinque percento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico senza necessità di benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo pari al venticinque percento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

Le modalità di svincolo saranno definite dal Settore cui è demandata la gestione del contratto.

ART. 7– CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte del prestatore di servizio/fornitore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti di servizi e/o forniture.

Il prestatore di servizio/fornitore con la firma del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2[^], e 1342 c.c., tutte le clausole previste nel presente Capitolato, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate.

In particolare, il prestatore di servizio/fornitore accetta espressamente e per iscritto, a norma dell'art. 1341, 2° comma, le clausole del presente Capitolato contenute nei seguenti articoli: art. 9 parte seconda "cause sopravvenute – sospensione", art. 17 parte seconda "pagamenti e fatturazione" e art. 22 parte seconda "recesso".

L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto; in ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 c.c..

ART. 8 - VARIAZIONE DELL'ENTITA' DEL SERVIZIO

Le prestazioni da fornire potranno essere aumentate o ridotte da parte di SCM - FdP per eventuali ulteriori esigenze, fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Nel caso in cui l'SCM - fdp richieda un aumento delle prestazioni la garanzia di cui al precedente articolo 6 – parte seconda - dovrà essere adeguatamente integrata.

ART. 9 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili a SCM - fdp, 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.

SCM - fdp, 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 SCM - fdp almeno 24 ore prima della data fissata per la sua decorrenza.

FIRMA del contraente.....

ART. 10 – 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. 118 del "Codice" cui espressamente si rinvia.

In caso di subappalto il prestatore di servizi/forniture resta responsabile, nei confronti di SCM fdp, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente Capitolato.

Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82, così come modificato dall'art. 2 del D.Lgs. 29.04.1995 n. 139, convertito nella Legge 28.06.1995 n. 246.

Il subappalto dovrà essere autorizzato da SCM fdp con specifico provvedimento previa verifica del possesso in capo alla/e subappaltatrice/i dei medesimi requisiti di carattere morale indicati nel bando di gara (cause ostative di cui all'art. 38 del "Codice" e di cui all'art. 10 della Legge n. 575/65); nonché dei medesimi requisiti di carattere tecnico ed economico indicati nel bando di gara da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che intende/ono eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

ART. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO

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 per le quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 51 del "Codice".

SCM - fdp 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. 12- RESPONSABILITA'

Il prestatore di servizio/fornitore è responsabile nei confronti di SCM - fdp dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

E' altresì, responsabile nei confronti di SCM - fdp e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo al prestatore di servizio/fornitore di mantenere SCM - fdp sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 13 - PERSONALE

Inquadramento contrattuale.

Il prestatore di servizi si obbliga a retribuire il proprio personale in misura non inferiore a quella stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti.

Doveri del personale

Il servizio dovrà essere espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni.

Il personale adibito al servizio/fornitura è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed essere munito ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Adempimenti dell'impresa

Il prestatore di servizi dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso/a, a seguito di specifica segnalazione da parte del responsabile di SCM - Fdp.

Inoltre, il prestatore di servizi/forniture, dovrà comunicare al Responsabile di SCM - Fdp, entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, l'elenco del personale adibito al servizio/fornitura nelle forme e modalità che verranno indicate nella lettera di aggiudica. Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Responsabile di SCM - Fdp formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

Sicurezza

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

Il prestatore di servizi/forniture 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@scuolecivichemilano.it

Inoltre, il prestatore di servizio, si obbliga a partecipare, ove promosse dal datore di lavoro committente, alle riunioni di cooperazione e coordinamento.

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

ART. 14 – 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 SCM - Fdp, 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 SCM – Fdp , 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.

ART. 16- 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 SCM - Fdp 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, SCM – Fdp 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. 17 – PAGAMENTI E FATTURAZIONE

Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto e alla verifica del puntuale assolvimento della prestazione.

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 all'art. 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: Scuole Civiche di Milano – FdP – 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.

Il pagamento delle fatture emesse avverrà in 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

In caso di A.T.I. la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascuna impresa in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione all'A.T.I. stessa. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della capogruppo.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione di SCM - Fdp;

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

FIRMA del contraente.....

ART. 18 – VIGILANZA E CONTROLLI

SCM - Fdp 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.

ART. 19 – PENALITA'

Salva ed impregiudicata ogni azione di rivalsa per danni che dovessero derivare a SCM fpd da inadempienze contrattuali e fermo restando quanto previsto in tema di risoluzione del contratto stesso, la Fondazione si riserva la facoltà di applicare a suo insindacabile giudizio le seguenti penalità.

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Penali
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	75 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	75, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote.	35, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante.	server e rete	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 in assistenza telefonica o con modalità remote.	35, 00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante.	server o rete.	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 in assistenza telefonica o con modalità remote.	20,00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non bloccante.	server o rete.	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 in assistenza telefonica o con modalità remote	20,00 euro per ogni ora di ritardo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento Bloccante	Applicazione	Remoto; on-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione.	35,00 euro per ogni ora di ritardo

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Penali
Tempo di risoluzione del malfunzionamento non Bloccante.	Applicazione	On-site	Tempo intercorso tra la segnalazione della chiamata e la risoluzione	20,00 euro per ogni ora di ritardo
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.	importo definito in base alla pianificazione
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 forfettaria di euro 100,00.

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 SCM 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 SCM - Fdp

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni SCM - Fdp procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

ART. 20 - 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, SCM - Fpd 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 SCM - Fdp

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, SCM - Fdp 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. 21- RISOLUZIONE

SCM - Fdp 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 superiore al 10% del valore del contratto.

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

1. mancato rispetto delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza.
2. subappalto non autorizzato
3. mancato avvio del servizio entro i 15 gg dalla data di inizio
4. mancato rispetto dei tempi di intervento, per qualsiasi tipologia di intervento, oltre tre volte in un anno

In ogni caso è fatto salvo il diritto di SCM - Fdp di richiedere il risarcimento dei danni subiti

Qualora ipotesi di grave inadempimento si verificassero nel caso di inizio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto, SCM - Fdp potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni.

ART. 22- RECESSO

SCM - fdp 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 SCM - Fdp 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 SCM - Fdp;
- 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.

FIRMA del contraente.....

ART. 23 - 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. 24 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

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

ART. 25 –STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE-

Il contratto sarà stipulato mediante forma privata a cura del Direttore Generale di Scuole Civiche di 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. 26 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 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.