

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Procedura aperta sotto soglia
per l'affidamento del servizio dei servizi di gestione sistemistica,
application management e sviluppo per i sistemi informativi di Scuole
Civiche di Milano F. di P.
CIG 50973588E2**

INDICE

PARTE I PRESTAZIONE OGGETTO DELL'APPALTO	4
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	6
ART. 6 - PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO	8
6.1 SERVIZI INCLUSI NEL CANONE	8
6.2 SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA	8
ART. 7 - DESCRIZIONE ANALITICA DEI SERVIZI INCLUSI NEL CANONE	8
7.1 ATTIVITÀ SISTEMISTICHE DI BASE.....	8
7.1.1 <i>Monitoraggio e gestione del funzionamento e della sicurezza dei sistemi e della rete</i>	8
7.1.2 <i>Organizzazione e controllo dei servizi di Back up</i>	10
7.1.3 <i>Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless.....</i>	10
7.1.4 <i>Tracciatura e conservazione log accessi.....</i>	11
7.1.5 <i>Interventi sistemistici per la manutenzione ordinaria e straordinaria server e Infrastruttura IT.....</i>	11
7.1.6 <i>Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria Piattaforma di Virtualizzazione.....</i>	12
7.1.7 <i>Gestione manutenzione ordinaria applicativi</i>	12
7.1.8 <i>Reportistica di Capacity Planning</i>	12
ART. 8 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CONSUMO/RICHIESTA	13
ART. 9 - START UP DEL SERVIZIO.....	13
ART. 10 - FIGURE PROFESSIONALI PER LO SVOGLIMENTO DEL SERVIZIO E COSTI UNITARI	14
ART. 11 - SERVICE DELIVERY MANAGER.....	15
ART. 12 - LIVELLI DI SERVIZIO E REPORTISTICA.....	16
12.1 <i>Qualificazione della qualità del servizio (SLA)</i>	16
12.2 <i>Reportistica</i>	18
ART. 13 - PRESTAZIONI CONNESSE ALLA CONCLUSIONE DEL SERVIZIO	19
PARTE II	20
CLAUSOLE CONTRATTUALI.....	20
ART. 1 – CONDIZIONI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	20
ART. 2 – CORRISPETTIVO	20
ART. 3 – INVARIABILITÀ/REVISIONE DEI CORRISPETTIVI	20
ART. 4 - INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE	21
ART. 5 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO	21
ART. 6 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO - IMPRESA AGGIUDICATARIA.....	21
ART. 7 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO	22
ART. 8 - VARIAZIONE DELL'ENTITA' DEL SERVIZIO	22
ART. 9 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE	23
ART. 10 – SUBAPPALTO	23
ART. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI	23
ART. 12 – RESPONSABILITÀ'	23
ART. 13 - PERSONALE	24
ART. 14 - SICUREZZA.....	25
ART. 15 – ASSICURAZIONE.....	25
ART. 16- FALLIMENTO DELL'APPALTATORE O MORTE DEL TITOLARE	26
ART. 17 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI	26
ART. 18 – VIGILANZA E CONTROLLI.....	27
ART. 19 – PENALITÀ'	28
ART. 20 - ESECUZIONE IN DANNO	29

ART. 21 - RISOLUZIONE.....	30
ART. 22 - RECESSO	30
ART. 23 - FORO COMPETENTE	31
ART. 24 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI.....	31
ART. 25 – STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE, IMPOSTE E TASSE	31
ART. 26 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	31

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 manutenzione 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.

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 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 Fondazione Milano, **per quanto riguarda le attività sistematiche di base (di cui all'art. 7, Parte I del presente Capitolato Speciale d'Appalto)**, le attività di:

- Gestione 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;
- Installazione degli apparati di rete (la configurazione dei medesimi avverrà in accordo con il fornitore sulla base dell'evoluzione dell'infrastruttura di Networking).

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.

Restano in carico a Fondazione Milano, **per quanto riguarda le attività di gestione di manutenzione ordinaria 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 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, de-materializzazione e AOS: Optimo
 2. Piattaforma di 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. Moodle
 8. Portale Collaboratori
 9. Questionari
 10. Prenotazione Aule
 11. Community
 12. SysAid
 13. Fax server (GFI)
 14. Audit servizi e SLA
 15. Piattaforma di gestione Cloud controller wireless
 16. Altri servizi Cloud based

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 Scuole Civiche di Milano – Fondazione di Partecipazione

ART. 3 - Definizioni

Cliente	Personale, collaboratori e amministratori che lavorano presso le strutture di Fondazione Milano.
Ente	Fondazione 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 Technology
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 SCM	Referente dei Sistemi Informativi di SCM
Strutture tecniche 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 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	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.

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 o apparato 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

Scuole Civiche di Milano Fondazione di Partecipazione

Alzaia Naviglio Grande, 20 – 20144 MILANO

tel. +39 02 971521 – fax +39 02 36661431

www.fondazionemilano.eu – appalti@fondazionemilano.eu

SEDI FORMATIVE	Dipartimento Musica - Via Stilicone, 36 – 20154- Milano
	Dipartimento Teatro - Via Salasco, 4 - 20136 - Milano
	Dipartimento Cinema - Via Colletta, 51 - 20137 Milano
	Dipartimento di Lingue - Via Alex Visconti, 18 - 20151 - Milano
SEDI MINORI	Centri di Educazione Musicale e Civici Corsi di Jazz - Via Decorati, 10 – 20138 - Milano
	Sede di via Sebastiano Satta, 23 - 20157 - Milano
	Sede di Via San Giusto, 65 – 20153 - Milano

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**.

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, 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:

6.1 Servizi inclusi nel canone

- Gestione delle attività sistematiche 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
 - Interventi sistematici per la manutenzione ordinaria e straordinaria server e infrastruttura IT
 - Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria Piattaforma di Virtualizzazione
- Gestione della 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 sistematica 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). Ad intervento concluso i nuovi sistemi e apparati rientrano - laddove applicabile - nei servizi inclusi nel canone.
- 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.

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.

7.1 Attività sistematiche di base

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

Al fine dell'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 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

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

- 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, per tutte le reti (locali, geografiche ed Internet) configurate sugli apparati
 - Controllo dei servizi di rete: DNS, DHCP, WINS, Remote Access, ecc.
- Monitoraggio 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 della sicurezza dei sistemi e della rete
 - Virus, trojan, worms, denial of service, backdoor, rootkit,
 - Protezione delle informazioni contro furti o danneggiamenti
 - Test della sicurezza della rete e dei sistemi. Verranno effettuati non meno di due penetration test e security assessment durante il periodo di servizio, in date da concordarsi.

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

7.1.2 Organizzazione e controllo dei servizi di Back up

Il servizio di backup consiste nei salvataggi periodici di:

- DB aziendali,
- cartelle condivise e personali, presenti sui server 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;
- l'esecuzione delle operazioni di Restore di file/cartelle ove richiesto;
- l'esecuzione di test periodici 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. 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 Symantec Backup Exec e relative estensioni. L'acquisizione ed il mantenimento delle licenze per il prodotto è a carico di Fondazione Milano.

7.1.3 Implementazione e gestione del sistema di Protezione Wireless

Le reti wireless sono presenti in tutte le principali sedi di Fondazione Milano. Quattro delle sedi hanno una rete wireless strutturata con sistema di autenticazione basato su captive portal un servizio fornito dal vendor della soluzione.

Attualmente gli identificativi per l'accesso **non sono integrati con gli altri strumenti di autenticazione ma risiedono sulla piattaforma fornita dal vendor.**

Si chiede di attivare un servizio di autenticazione degli utenti wireless che **garantisca** e 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, la cui implementazione e gestione sarà 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)

7.1.4 Tracciatura e conservazione log accessi

Il Fornitore dovrà implementare e gestire un sistema centralizzato di raccolta e gestione di 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 deve essere 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 devono essere conservate **per almeno sei mesi in archivi immodificabili e inalterabili**. Dall'Appendice 1 Server, parte integrante del Capitolato, in fase di attivazione del servizio e in accordo con il Referente Tecnico di Fondazione Milano saranno identificati i server oggetto di questo servizio.

7.1.5 Interventi sistemistici per la manutenzione ordinaria e straordinaria server e Infrastruttura IT

Manutenzione correttiva e adeguativa di Server, Apparati di rete e Applicazioni core quali RDBMS

La manutenzione correttiva, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dei server, degli apparati e delle applicazioni.

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

7.1.6 Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria Piattaforma di Virtualizzazione

Manutenzione correttiva ed adeguativa 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).

7.1.7 Gestione manutenzione ordinaria applicativi

I servizi di gestione di manutenzione ordinaria dovranno essere eseguiti solo sulla seguente applicazione:

- CRM 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 segnalazione 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 Fondazione Milano; 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 sistematico 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.

7.1.8 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 e delle applicazioni;
- 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 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 intenda realizzare questo servizio e quali metodologie adotti.

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 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.

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

- consulenza sistematica 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 non previsti nel canone o per l'installazione e la configurazione di nuove apparecchiature per le quali il personale Fondazione Milano 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 Fondazione Milano;
- analisi e studi di fattibilità su nuovi progetti;
- supporto e/o realizzazione di nuovi progetti.

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 informazione 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.

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.

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.Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT v.1.3”** – Febbraio 2010. 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 COMPRENSIVO DI RIMBORSI SPESE di TRASFERTA
1	<i>Non applicabile</i>		
2 Consulenti di soluzione	2.2 CSA Consulente di Soluzioni Aziendali	60	€ 800,00
3 Promotori dell'innovazione e dell'e-business	3.1 ABU Analista di Business	60	€ 800,00
	3.2 CPI Capoprogetto di Sistemi Informativi	48	€ 700,00
	3.3 ASI Analista di Sistemi Informativi	36	€ 570,00
4 Progettisti Software	4.1 APR Analista Programmatore	36	€ 460,00
	4.2 TCI Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi	48	€ 460,00
	4.3 EWM Esperto di Applicazioni Web e Multimediali	36	€ 450,00
5 Consulenti tecnici	5.1 PSI Progettista di Sistemi Informatici	60	€ 700,00
	5.2 PTE Progettista delle Telecomunicazioni	36	€ 600,00
	5.3 PRS Progettista per la Sicurezza	60	€ 700,00

Gruppi professionali	Profili di competenza	Seniority/ Anzianità (mesi)	Costo/giorno a base d'asta COMPRENSIVO DI RIMBORSI SPESE di TRASFERTA
6 Responsabili operativi	6.1 RCD Responsabile della Configurazione e del Centro Dati	36	€ 550,00
	6.2 RBD Responsabile di Basi di Dati	60	€ 600,00
	6.3 RRE Responsabile di Rete	60	€ 600,00
7 Specialisti di servizi di supporto	7.1 FIT Formatore IT	36	€ 450,00
	7.2 SCA Supervisore di un Centro di Assistenza	60	€ 500,00
	7.3 SIS Sistemista	60	€ 500,00

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 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 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:

livello di criticità	Descrizione
Malfuncionamento Bloccante e Mission Critical	Sono i malfuncionamenti 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 e Piattaforma di Virtualizzazione
Malfuncionamento Bloccante	Tutti i malfuncionamenti 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).
Malfuncionamento non bloccante	Tutti i malfuncionamenti 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 malfuncionamenti.

La qualità del servizio prestato nell'ambito del servizi definiti dal presente documento viene misurata in base agli SLA (service level agreement) di seguito definiti.

I tempi definiti dagli indicatori, ove non differentemente 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 malfuncionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	Remoto	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfuncionamento 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
Tempo di risoluzione del malfuncionamento Bloccante e Mission Critical	server e rete	On –site	Tempo intercorso tra la segnalazione automatica del malfuncionamento o la richiesta da parte delle Strutture tecniche del Cliente e la risoluzione qualora il caso non possa essere risolto con modalità remote	Entro 4 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	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 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 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 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 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

Indicatori del livello di servizio (SLA)	Ambito del servizio	Modalità di intervento	Modalità di rilevazione	Valori massimi di soglia dalla segnalazione
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 stabilito) 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 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.

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'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 già ordinati.

ART. 2 – CORRISPETTIVO

Il corrispettivo complessivo massimo del servizio è € 192.000,00 oltre IVA al netto del ribasso offerto in sede di gara.

L'importo per oneri della sicurezza è pari a 0.

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

1. **pagamento a corpo per i servizi a canone** di cui all'art. 6.1 – Parte I del presente Capitolato:
€ 162.000,00 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. 6.1 – Parte I del presente Capitolato per un importo massimo di:
€ 30.000,00 oltre IVA.
- 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 – INVARIABILITÀ/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 Fondazione Milano l'istanza di revisione prezzi entro sessanta giorni dal termine di esecuzione contrattuale.

ART. 4 - INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

- a. Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data di ricevimento della comunicazione di avvio delle prestazioni.
- b. La durata del contratto è di 36 mesi a decorrere dalla data di cui alla lettera a).

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

Fondazione Milano, fermo restando quanto previsto all'art. 11 del D.Lgs. 163/2006 così come modificato e integrato dal D.Lgs. 53/2010, 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, 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 (ex art. 113 Codice dei contratti).

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 escusione 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 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 dell'ottanta 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 venti percento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

Le modalità di svincolo saranno definite dall'Ufficio 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^a, 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^o 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 perseguiti 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 Fondazione Milano 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 Fondazione Milano richieda un aumento delle prestazioni la garanzia di cui al precedente articolo 5 – parte seconda - dovrà essere adeguatamente integrata.

ART. 9 – CAUSE SOPRAVVENUTE –SOSPENSIONE

Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili a Fondazione Milano, la stessa sosponderà 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. 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 Fondazione Milano, 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 Fondazione Milano 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 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 per le quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 51 del "Codice".

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.

E' ammessa la cessione dei crediti, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del Codice.

ART. 12 – RESPONSABILITÀ

Il prestatore di servizio/fornitore è responsabile nei confronti di Fondazione Milano dell'esatto adempimento 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 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 Fondazione Milano sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 13 - 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, 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. 14 - 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.

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

ART. 15 – 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. 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 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. 17 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

a) FATTURAZIONE

1. 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. 7.1.2, 7.3 e 12.2, parte prima.
2. Le fatture dei servizi a consumo/richiesta dovranno essere emesse su base trimestrali posticipate. La fattura dovrà essere corredata dal rendiconto delle attività svolte.
3. Le fatture dovranno essere intestate ed inviate a: Scuole Civiche di Milano – Alzaia Naviglio Grande 20 – 20144 Milano partita iva 13212030152 codice fiscale 97269560153.
4. Dal fatturato dei contraenti saranno detratte le eventuali penalità applicate.
5. La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà necessariamente contenere i seguenti elementi:
 - I riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto contratto, protocollo contratto, altri dati comunicati da Scuole Civiche di Milano);
 - numero CIG (codice identificativo gara);
 - l'importo contrattuale espresso in Euro per il quale verrà data comunicazione in fase di aggiudica provvisoria;
 - tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente- Codice CAB – ABI – IBAN - ecc.);

- ogni altra indicazione utile.
6. In caso di A.T.I. la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascun operatore economico in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione all'A.T.I. stessa. Il fatturato verrà, comunque, liquidato a favore della capogruppo.

B - PAGAMENTI

1. Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto.
2. Maturate le condizioni contrattuali, il Responsabile del Procedimento, ai fini dell'accertamento della conformità della prestazione resa, entro il termine di 45 giorni, acquisisce d'ufficio la documentazione attestante la regolarità contributiva dell'operatore economico, calcola l'importo del corrispettivo dovuto, effettuando la trattenuta dello 0,5% di cui all'art. 4 comma 3 del D.P.R. 207/2010 e rilascia l'attestato di pagamento con il quale attesta il regolare svolgimento della prestazione, sottoscritto per accettazione dall'operatore economico. Le ritenute pari allo 0,5% sulle singole fatture saranno svincolate in sede di liquidazione finale, previa verifica da parte di Fondazione Milano della conformità e regolare esecuzione del servizio/fornitura e previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva.
3. Il termine di pagamento della prestazione è di 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'attestato di pagamento da parte del Responsabile del Procedimento, previa acquisizione della fattura da parte di Fondazione Milano. Il pagamento avverrà 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 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.
4. In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione da parte di Fondazione Milano.
5. In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 09/10/2002 n. 231, come modificato dal D.Lgs. 09/11/2012 n. 192.

Saldo finale:

Il pagamento del saldo (*ultimo canone mensile di contratto*) sarà effettuato non oltre il sessantesimo giorno dalla ricezione del certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni (art. 309 del Regolamento) e dal ricevimento della relativa fattura.

La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5% di cui al precedente articolo. Anche il pagamento del saldo verrà effettuato ai sensi della Legge 136/2010.

ART. 18 – 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.

ART. 19 – PENALITA’

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

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 con modalità remote	100, 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 con modalità remote	100, 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 con modalità remote.	75, 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 con modalità remote.	75, 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 con modalità remote.	35,00 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 con modalità remote	35,00 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.	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. 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, Fondazione Milano potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso 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. 21 - 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. 22 - 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. 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 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. 26 – 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.