

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

OGGETTO: SUPPORTO SPECIALISTICO ALLA GESTIONE E MANUTENZIONE DI HARDWARE E DI SERVIZI INFORMATICI, REPERIBILITÀ, PRONTO INTERVENTO PER IL PERIODO DI 3 ANNI.

1 – OGGETTO DELL'APPALTO.

L'appalto, in unico lotto, della durata di anni 3 (tre), ha come oggetto il **supporto** specialistico alla gestione, manutenzione e configurazione dell'infrastruttura di rete dell'ERSU come descritta nel paragrafo 2, compresa la Centrale PBX per la Telefonia VoIP; gestione e manutenzione rete WI-FI (Dispositivi locali e centralizzati per l'accesso alla rete – Access Control ed Access Point); configurazione e degli ambienti di virtualizzazione descritti nel paragrafo 2, nonché tutti i servizi di assistenza e supporto meglio specificati al paragrafo 3 del presente capitolato. È previsto, inoltre, un servizio di **pronto intervento per chiamate urgenti**, come meglio descritto nel successivo paragrafo 4.

2 – SEDI E DOTAZIONI ICT OGGETTO DEL SERVIZIO

L'infrastruttura di rete dell'ERSU si sviluppa principalmente su sei sedi distinte:

- 1) via Michele Coppino n.18 c/o Corte Santa Maria – uffici della direzione SEDE PRINCIPALE
via Coppino n. 20/d –Residenza Studenti “Alessio Fontana” (185 camere), Uffici Settore Diritto allo studio e Gestione Strutture abitative SEDE PRINCIPALE;
- 2) via Manzella n. 2, ang. Via Amendola – uffici e residenza studenti (182 camere) SEDE SECONDARIA;
- 3) via Verona n. 9 – residenza studenti (138 camere) SEDE SECONDARIA;
- 4) via dei Mille n.102 – uffici e mensa universitaria SEDE SECONDARIA;
- 5) via La Marmora n. 51 – residenza studenti “Sa Domo ‘e Carrera Longa” (22 camere) SEDE SECONDARIA;
- 6) Viale Adua n. 18 (Ex fondazione Brigata Sassari) – residenza studenti (36 camere) SEDE SECONDARIA.

La sede principale di Coppino ha un tunnel VPN Site-to-Site con ognuna delle sedi secondarie; inoltre sono presenti dei link via radio gestiti da antenne MikroTik, tra le sedi di "Coppino/Manzella" e "Manzella/via dei Mille". Ogni sede ha una infrastruttura network indipendente composta da un centro stella dove sono installati uno o più switch NETGEAR, un firewall Sophos, e “switch di piano” per il collegamento degli endpoint con la rete e i servizi ad essi dedicati. La connettività è gestita al momento dagli operatori Fastweb per la sede Principale, Tiscali ed Eolo per le sedi Secondarie.

Di seguito la descrizione sommaria dell'Infrastruttura di Rete delle sei sedi con indicazione dei componenti hardware e software.

- 1) **SEDE di VIA COPPINO:** Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e. L'infrastruttura di rete è composta da:
 - rete di Management;
 - rete LAN suddivisa in VLAN corrispondenti al servizio con relativi indirizzi di rete;
 - 15 Switch (modello NETGEAR GS752TPP, NETGEAR GS724TP e NETGEAR GS748TP), negli Switch è attivo il protocollo RSTP (Rapid Spanning Tree) necessario ad evitare loop sui link ridondati;
 - Firewall Sophos XG210 VPN Site to Site – IPsec;
 - Rete WiFi: 28 Access Point AP5130DN - 1 Access Control Huawei AC 6005-8 – 5 Switch Huawei S570028P
 - Centrale PBX di Telefonia VoIP, attualmente un server fisico con installato PBX Optronic, una vecchia versione di PBX, che si intende sostituire con un sistema più aggiornato e moderno basato su FreePBX 16, spostato su un infrastruttura virtualizzata sull' host ESXi 1 in sede all'ERSU: l'host scelto è il Dell PowerEdge R640, s/n FZXS2S2, che ha l'hypervisor VMWare ESXi 6.7.0 u2.
 - QNAP TS-832PX-4G Server NAS 8 alloggiamenti - RAM 4 GB Completo di 8x 16 TB HDD NAS (tot 128TB spazio)

- Infrastruttura virtuale (Hardware e software):

Host Fisici:

Sono presenti 2 Server Dell PowerEdge R640, che ospitano rispettivamente hypervisor VMware ESXi v.6.7.0. Tramite Integrated Dell Remote Access Controller v.9, è possibile la gestione remota e il monitoraggio dei server Dell PowerEdge.

Virtual Machine:

Tra le VM presenti è presente il Domain Controller e il PBX per la parte Voip

Nelle due sedi di Via Coppino sono presenti circa 60 PC dotati di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X.

- 2) **SEDE di VIA MANZELLA:** Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e. L'infrastruttura di rete è composta da:

- VLAN corrispondenti al servizio con relativi indirizzi di rete
- 8 Switch (modello Huawei e Netgear GS748TP)
- Firewall Sophos XG116
- VPN Site to Site – IPsec
- Rete WiFi: 18 Access Point AP5130DN - 1 Access Control Huawei AC 6005-8 - Switch Huawei S570028P
- Ponte Radio Antenna Mikrotik RBLHGG-60ad (Manzella to Coppino, Manzella to Mille)
- Centrale PBX di Telefonia VoIP: sistema FreePBX.

Nella sede sono presenti 3 PC dotati di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X.

- 3) **SEDE di VIA VERONA:** Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e. L'infrastruttura di rete è composta da:

- VLAN corrispondenti al servizio con relativi indirizzi di rete.
- 8 Switch (modello Huawei e Netgear GS748TP)
- Firewall Sophos XG116 VPN Site to Site – IPsec
- Rete WiFi: 12 Access Point AP5130DN - 1 Access Control Huawei AC 6005-8 - Switch Huawei S570028P
- Centrale PBX di Telefonia VoIP: sistema FreePBX.

Nella sede è presente 1 PC dotato di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X

- 4) **SEDE di VIA DEI MILLE:** Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e. L'infrastruttura di rete è composta da:

- VLAN corrispondenti al servizio con relativi indirizzi di rete.
- 3 Switch (modello NETGEAR 24P POE SMART MANAGE PRO, NETGEAR 48P POE SMART MANAGE PRO e GS752TP-100EUS)
- Firewall Sophos XG116 VPN Site to Site - IPsec
- Ponte Radio: Antenna Mikrotik RBLHGG-60ad (Mille to Manzella)
- Centrale PBX di Telefonia VoIP: sistema PBX Optronic

Nella sede sono presenti 7 PC dotati di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X

- 5) **SEDE di VIA LA MARMORA:** Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e.

L'infrastruttura di rete è composta da:

- VLAN corrispondenti al servizio con relativi indirizzi di rete.
- Router da operatore Eolo connettività Download/Upload (100/30)Mbps
- 3 Switch (modello Netgear ProSafe GS752TP e GS752TPP)
- Firewall: Sophos XG 116 VPN Site to Site - IPsec

- WLC: Huawei AC-6005-8 Access Control per rete WiFi
- 8 Access Point Huawei AP5130DN (AP) - Switch Huawei S570028P
- Centrale PBX di Telefonia VoIP: sistema FreePBX

Nella sede sono presenti 2 PC dotati di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X di cui uno adibito a Domotica con relativo software gestionale.

6) SEDE di VIALE ADUA: Il sistema è composto fisicamente da una rete locale in tecnologia EIA/TIA 568 CAT 5e. L'infrastruttura di rete è composta da:

- Router - connettività Download/Upload (100/30)Mbps
- 3 Switch (modello Ubiquiti)
- Switch4_Netgear GS748TP (Domotica)
- Firewall Sophos XG116 VPN Site to Site – IPsec
- WLC: Ubiquiti Access Control per rete WiFi
- Centrale PBX di Telefonia VoIP: sistema FreePBX

Nella sede sono presenti 2 PC dotati di Sistema Operativo 10Pro/11 e AntiVirus Sophos Intercept X di cui uno adibito a Domotica con relativo software gestionale ed un sistema di videosorveglianza.

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

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

Supporto alla gestione Hardware/software e mantenimento dell'inventario dei dispositivi informatici

Per tale tipologia di supporto si intende la collaborazione alla scelta, riparazione, sostituzione, manutenzione di hardware (router, switch, firewall, Access Point, PC, etc), formattazione, installazione e configurazione di sistemi operativi e software utilizzati presso le sei sedi dell'Ente oltre alla fornitura e gestione di un sistema automatizzato che consenta il mantenimento dell'inventario di tutti i dispositivi informatici in dotazione all'Ente.

Supporto alla gestione della rete LAN e della rete WIFI

L'attività di supporto consiste nella gestione dell'intero sistema rete/apparati delle sei sedi dell'Ente (la cui infrastruttura è descritta nel dettaglio nel paragrafo 2 del presente Capitolato speciale) in termini di monitoraggio del funzionamento, integrazione dei componenti, coordinamento di hardware e software, aggiunta, modifica, eliminazione, configurazione, personalizzazione degli apparati interessati e della parte di rete passiva, quali punti rete, cassetteria ecc. nonché la configurazione, la verifica e la manutenzione dei telefoni VoIP di marca GrandStream collegati alle centrali PBX.

In riferimento alla rete WiFi presente in 5 sedi dell'Ente (eccetto la sede di Via Dei Mille) , l'attività di supporto consiste nella configurazione e manutenzione dei dispositivi di controllo di accesso alla rete (Access Control ,Access Point e Switch)

Supporto alla gestione dell'ambiente di virtualizzazione

L'attività di supporto consiste nella gestione dell'intero sistema di virtualizzazione, in particolare sia delle macchine fisiche che di quelle virtuali (creazione, configurazione, modifica ed eliminazione) utilizzate per la gestione del dominio Active Directory e per la gestione della centrale telefonica VoIP così come descritto nel paragrafo 2 del presente Capitolato.

Supporto alla gestione del dominio Active directory

L'attività di supporto consiste nella gestione del dominio basato su Active Directory ed ospitato su macchina virtuale: configurazione, replica, definizione criteri di gruppo e policy di sicurezza, supervisione su gestione utenti ed unità organizzative, supporto per funzionalità complesse quali script di automazione personalizzati.

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

L'attività di supporto consiste nella configurazione, manutenzione, personalizzazione dei Firewall in dotazione all'Ente, garantendo le seguenti principali funzionalità:

- gestione delle Virtual Private Network (tramite openVPN / IPSEC) fra le diverse sedi, dedicate al personale in Lavoro Agile e ad i soggetti esterni autorizzati coinvolti in attività di supporto e manutenzione;
- gestione delle vlan (uffici, WiFi, VoIP, servizi, rilevatori presenze, wan, ponti radio, ecc.);
- implementazione e manutenzione delle regole di sicurezza;
- monitoraggio del traffico di tutte le reti previste;
- configurazione, manutenzione ed aggiornamento dell'antivirus client e server.

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

L'attività di supporto consiste nella configurazione, monitoraggio e manutenzione delle antenne che dovranno garantire, i collegamenti crittografati fra le seguenti sedi:

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

Le specifiche dettagliate delle antenne sono descritte nel paragrafo 2 del presente Capitolato.

Supporto alla gestione dei servizi di telefonia VoIP e di telefonia fissa all'attivazione, configurazione e manutenzione del servizio di telefonia nelle camere degli studenti

In ognuna delle sei sedi è presente una centrale di telefonia VoIP Asterisk Optronic con software PBX che consente di gestire i telefoni VoIP riservati agli studenti, ai dipendenti e al personale delle reception.

L'attività di supporto consiste nell'indirizzamento, configurazione dei tasti veloci, delle code, degli inoltri, dell'IVR, e quant'altro venga richiesto sui telefoni e sulle centrali PBX; le diverse sedi VoIP comunicano fra loro tramite VPN. Per ogni sede si rende necessaria inoltre la configurazione degli switch di piano, dei telefoni VoIP GrandStream già posizionati presso le camere e della relativa Centrale PBX.

Nel dettaglio i telefoni VoIP GrandStream sono così distribuiti nelle sedi:

- Residenza Via Coppino: 190 unità
- Uffici Via Coppino: 50 unità
- Uffici Via Dei Mille: 10 unità
- Via Manzella: 100 unità
- Via Verona: 125 unità
- Via La Marmora: 25 unità
- Viale Adua: 40 unità

Attività secondarie di supporto

- Supporto tecnico specialistico per adesione Convenzione Consip Connettività e Telefonia fissa – prevista per la fine del 2025
- Supporto tecnico specialistico per analisi mirata ad aumento performance della rete mediante acquisto nuovi dispositivi con conseguente eliminazione di quelli obsoleti.
- Supporto tecnico specialistico per implementazione misure minime sicurezza AgID, Politiche di sicurezza della Rete, Politiche di Controllo dell'Accesso degli utenti, Sicurezza e Protezione Dati.
- Supporto tecnico specialistico per definizione ed implementazione politiche di Cloud Backup e definizione del Piano di Ripristino di Emergenza.

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

Le attività di supporto (vedi paragrafo 3) dovranno essere prestate e garantite dall'appaltatore negli orari convenzionali di lavoro del personale dell'E.R.S.U., a titolo indicativo, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), **il mattino tra le ore 9:00 e le ore 13:00 e il pomeriggio tra le ore 15:30 e le ore 18:00**. In accordo con l'appaltatore, in funzione delle effettive esigenze legate alle attività di supporto, l'E.R.S.U. potrà richiedere all'appaltatore una presenza giornaliera o a giorni alternati di una o più ore di servizio. In ogni caso, indipendentemente dal numero di presenze effettivamente registrate nelle singole giornate della settimana, l'appaltatore dovrà garantire l'attività in servizio per almeno 10 ore settimanali. Le attività di supporto, possono essere prestate anche mediante assistenza telefonica, in video-conferenza o tramite strumenti in remoto, se compatibili con le esigenze dell'amministrazione, fatta eccezione per le prestazioni che possono essere correttamente rese solo in presenza nelle sedi di lavoro dell'ente.

Gli interventi effettuati dall'incaricato dall'appaltatore dovranno essere rendicontati tramite apposito **Report degli interventi** prodotto digitalmente a cadenza mensile ed inviato via posta elettronica al direttore dell'esecuzione del contratto, che dovrà controfirmarlo. Nel Report dovrà essere indicata data, descrizione e durata in hh.mm dell'intervento effettuato.

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

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

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

Il mancato rispetto dei tempi di intervento determinerà l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9 del presente capitolato.

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

Al termine dell'intervento il Fornitore dovrà rilasciare al RUP o al DEC il relativo **Rapporto di Intervento**, con specificazione delle ore di manodopera, che saranno computate nel monte ore settimanale che l'appaltatore è tenuto a garantire (10h/settimana). Le informazioni sulla manodopera dovranno, pertanto, essere coerenti con quelle riportate nel **Report degli Interventi** prodotto a cadenza mensile.

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

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

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

5 – DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha una durata di anni 3 (tre) a decorrere dalla data di stipula del contratto o dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 17, commi 8 e 9 del D.lgs 36/2023.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 120, comma 10 del Codice, l'Ersu di Sassari si riserva la facoltà di prorogare, nel corso dell'esecuzione del contratto, la durata del medesimo per un periodo di mesi 12 (dodici) ai medesimi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto d'appalto. Si specifica che tale opzione non vincola in alcun modo la Stazione appaltante che può decidere di non darvi corso e indire nuova procedura al termine della decorrenza contrattuale.

Ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D.lgs 36/2023 in casi eccezionali nei quali risultino oggettivi e insuperabili ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del nuovo contratto, è consentito, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura, prorogare il contratto dell'appaltatore uscente qualora l'interruzione delle prestazioni possa determinare situazioni di pericolo per persone, animali, cose, oppure per l'igiene pubblica, oppure nei casi in cui l'interruzione della prestazione dedotta nella gara determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare. In tale ipotesi il contraente originario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni previsti dal contratto.

6 – VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVI

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

L'importo complessivo massimo pagabile dell'appalto, al netto dell'IVA, stimato al meglio delle conoscenze a disposizione, è complessivamente pari a € 93.765,00, così suddivisi:

A)	Importo triennale appalto	€ 59.850,00
B)	Opzione di proroga per mesi 12 (art. 120 comma 10 D.lgs 36/2023)	€ 19.950,00
C)	Quinto d'obbligo in caso di aumento (art. 120 comma 9 D.lgs 36/2023)	€ 11.970,00
D)	Revisione prezzi (5% di A dal II° anno – art 60 del D.lgs 36/2023)	€ 1.995,00
E)	Importo complessivo pagabile (A+B+C+D)	€ 93.765,00

Il **canone fisso**, determinato secondo la quotazione offerta dall'Appaltatore in funzione del ribasso unico percentuale sull'importo fissato a base di gara pari a € 59.850,00 ed è liquidato secondo le modalità previste nel paragrafo. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI del presente Capitolato.

Ai sensi dell'art. 60 del D.lgs 36/23, nel calcolo complessivo dell'appalto, è inserita la clausola della revisione dei prezzi

7 - UNITÀ RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.

Il Responsabile Unico del Procedimento è l'Arch. Libero Meloni, direttore Generale dell'E.R.S.U.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto è il dott. Alessandro Nigra (079/9940032).

8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'importo del canone fisso stabilito nel contratto per l'intera durata triennale dell'appalto è liquidato in quote bimestrali di pari importo al lordo dell'IVA (importo canone contrattuale del biennio / 12 bimestri).

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

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

Le fatture dovranno essere intestate e inviate a:

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

Codice fiscale: 80000880908

Partita Iva: 01047520901

Il Codice Univoco Ufficio per la fatturazione elettronica è: UFDA55

L'E.R.S.U. applica il regime di split payment.

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

9 - PENALI

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

In caso di ritardi nell'esecuzione di singoli **interventi a chiamata non urgenti** (vedi paragrafo 4 del presente capitolato) previsti o richiesti la penale sarà pari a **€ 20,00** (euro venti) per ogni giorno di ritardo non giustificato rispetto al termine di esecuzione come definito nel presente Capitolato.

Per ritardi o rifiuti di **intervento urgente o di somma urgenza** (vedi paragrafo 4 del presente capitolato), verrà applicata una penale di **€ 50,00** (euro cinquanta) per ogni ora di ritardo rispetto alle tempistiche di reperibilità e intervento (entro 2 ore dalla chiamata). Al secondo inadempimento di questo tipo tale penale raddoppierà a **€ 100,00** (euro cento). Al verificarsi del terzo inadempimento l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. restando fermo il diritto di imporre una penale pari a **€ 200,00** (euro duecento).

Nell'eventualità di **mancata esecuzione o ritardo senza preavviso dei servizi di supporto** di cui al paragrafo 3 del presente capitolato, verrà applicata una sanzione consistente in **€ 100,00** (euro cento) per ogni giorno di ritardo.

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

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

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

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

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

10 - RISERVATEZZA

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

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

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

11 - DANNI

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

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

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

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

12 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE

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

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

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

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

13 – MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Fermo quanto previsto dall'art. 60 del Dlgs 36/23 per le clausole di revisione dei prezzi, il contratto può essere modificato alle condizioni previste all'art. 120 del D.lgs 36/23 sempre che la struttura del contratto e l'operazione economica sottesa possano ritenersi inalterate.

Sulla base del richiamato articolo la modifica si intende sostanziale quando altera considerevolmente la struttura del contratto e l'operazione economica sottesa

14 - CESSIONE DELL'APPALTO E SUBAPPALTO

Sulla base dell'art. 119 del D.lgs 36/23 "I soggetti affidatari dei contratti eseguono in proprio le opere o i lavori, i servizi, e le forniture compresi nel contratto. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 120, comm1, lettera d, la cessione del contratto è nulla.

15 - RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto in qualunque tempo ai sensi del c.c.1564. L'Amministrazione potrà dichiarare la risoluzione del Contratto quando le attività del servizio non fossero condotte secondo le prescrizioni o rimanessero sospese per cause imputabili alla Ditta stessa se, in seguito a formale diffida, non venisse garantita la regolare e continuativa esecuzione delle attività contrattuali, oppure quando comportamenti dell'Appaltatore concretino grave inadempimento alle obbligazioni del Contratto tali da compromettere la buona riuscita del servizio.

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

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

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

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

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

16 - POLIZZA ASSICURATIVA

Ogni responsabilità sia civile che penale per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione o a terzi (cose o persone) si intende, senza riserve ed eccezione alcuna, a totale carico dell'Appaltatore senza possibilità di rivalsa sull'Amministrazione stessa. Pertanto, l'Appaltatore espressamente solleva l'Amministrazione da responsabilità per tutti i danni, diretti ed indiretti, che dovessero verificarsi tanto alle persone quanto alle cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza o in relazione alla gestione del servizio oggetto del presente Capitolato.

È obbligo dell'Appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti dell'Ente e dei terzi - Garanzia RCT -, con esclusivo riferimento al servizio in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 500.000,00 e con validità non inferiore alla durata del contratto. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT già attivata avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. Resta comunque ferma l'intera ed esclusiva responsabilità dell'Appaltatore anche per eventuali danni eccedenti i massimali delle polizze di cui sopra. L'Appaltatore assume altresì a proprio carico l'intero onere di franchigie eventualmente previste nelle predette polizze. Ogni documento assicurativo, comprese le quietanze di avvenuto pagamento, deve essere prodotto in copia all'E.R.S.U. a semplice richiesta.

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

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

17 – GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 53, comma 4 del D. Lgs. n. 36/2023, l'Aggiudicatario, per la sottoscrizione del contratto, deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5% dell'importo complessivo di contratto.

La cauzione garantirà anche l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che la Stazione Appaltante dovesse eventualmente sostenere durante la gestione del servizio appaltato, per fatto dell'Aggiudicatario, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto.

Resta salva per la Stazione Appaltante l'esperienza di ogni altra azione nel caso la cauzione risultasse insufficiente. L'Affidatario si impegna a reintegrare la cauzione nell'importo originario ogni volta la medesima abbia a subire riduzioni a seguito di escussione da parte della Stazione Appaltante.

In caso di inadempimento la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'Affidatario, prelevandone l'importo dal corrispettivo maturato e dovuto allo stesso.

La garanzia definitiva, su richiesta dell'Affidatario, potrà essere annualmente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Se l'affidatario non provvede al reintegro della cauzione entro i termini stabiliti dalla Stazione Appaltante, lo stesso ha facoltà di trattenere l'importo corrispondente sui pagamenti successivi. Si procederà all'escussione integrale della cauzione in tutti i casi in cui l'inadempimento dell'aggiudicatario abbia comportato la risoluzione/recesso dal contratto fatto salvo il risarcimento del maggior danno. L'aggiudicatario risponderà direttamente e indirettamente di ogni danno che, in relazione al servizio appaltato, potrà derivare all'ERSU di Sassari, nonché a terzi in genere, nel corso dello svolgimento dell'attività e imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

18 - STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Il contratto è stipulato, a pena di nullità, in forma scritta ai sensi dell'allegato I.1, articolo 3, comma 1, lettera b), mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato ai sensi del regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014.

Il contratto è esente dall'imposta di bollo ai sensi di quanto disposto all'art. 18 comma 10 che richiama l'allegato I.4 del D.lgs. 36/2023

18 - OBBLIGHI DERIVANTI DALLA NORMATIVA ANTICORRUZIONE

L'Appaltatore si impegna al rispetto di quanto contenuto nel Patto di integrità, adottato dall'E.R.S.U. coerentemente con le direttive e gli indirizzi formulati dalla Giunta della Regione Autonoma della Sardegna con la deliberazione n. 30/16

del 16/06/2015, finalizzati alla promozione di comportamenti improntati all'integrità nell'agire pubblico e nella società civile ed alla prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi e delle altre forme di illegalità all'interno delle amministrazioni ed enti che costituiscono il "Sistema Regione". Il Patto di integrità disciplina i comportamenti degli operatori economici e del personale dell'E.R.S.U. nell'ambito della gestione del contratto. Il mancato rispetto dà luogo, per l'Appaltatore, alla risoluzione del contratto secondo quanto ivi stabilito. Le violazioni di tali obblighi costituiscono causa di risoluzione e nullità del contratto.

Costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, la violazione da parte dell'Appaltatore degli obblighi di condotta di cui al [Codice di comportamento del personale della Regione Autonoma della Sardegna, degli Enti, delle Agenzie e delle Società partecipate](#), approvato con delibera di Giunta Regionale n. 3/7 del 31/01/2014, disponibile sul sito istituzionale <http://www.regione.sardegna.it/>, sezione Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti generali, che l'Appaltatore, con la sottoscrizione del contratto si impegna a rispettare per quanto compatibile con la prestazione in oggetto.

19 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

20 – CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DELL'APPALTO

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

21 - TRATTAMENTO DATI.

L'Appaltatore, ferma restando la piena applicazione del D.Lgs n. 196/2003 e del Regolamento UE n.679/16, assume l'obbligo di mantenere riservati tutti i dati e le informazioni di cui venga in possesso nell'esecuzione del contratto, di non divulgarli e di non farne oggetto di sfruttamento e si impegna, altresì, a garantire il medesimo impegno da parte di tutti i soggetti dei quali si avvalga, a qualsiasi titolo, per l'espletamento delle prestazioni contrattuali

Con riferimento al trattamento dei dati si precisa quanto segue:

- il soggetto attivo della raccolta e del trattamento dei dati richiesti, anche sensibili in quanto a carattere giudiziario, è l'E.R.S.U. in qualità di "Titolare del trattamento", in persona del legale rappresentante il Direttore Generale delegato dal Presidente tel. 079/9940020 mail: segreteria.direzione@ersusassari.it – PEC: affarigenerali@pec.ersusassari.it;
- il Responsabile della protezione dei dati ex art. 37, 38 e 39 del Regolamento UE n. 679/16 è la ditta Karanoa S.r.l e il referente è l'avv. Giacomo Crovetto PEC: affarigenerali@pec.ersusassari.it mail: rpdp@ersusassari.it
- i dati sono richiesti e trattati dal Titolare in relazione ad obbligo di legge con quanto conseguente;
- i dati personali forniti dagli Operatori economici ai fini della partecipazione alla presente procedura saranno raccolti e trattati nell'ambito del medesimo procedimento e dell'eventuale, successiva stipula e sino alla fine della gestione del contratto, secondo le modalità e finalità di cui al Regolamento UE n. 679/2016 e secondo quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003 ove compatibile con il predetto Regolamento;
- i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui ai succitati riferimenti normativi al quale si fa espresso rinvio per tutto quanto non previsto dal presente paragrafo.

22 – RINVIO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato speciale d'appalto si fa rinvio alla disciplina normativa in materia di appalti e contratti pubblici applicabile alla presente procedura e in particolare al d.lgs. n36/2023 (Codice dei contratti pubblici) e ss.mm.ii. e, subordinatamente, al Codice civile.

**Il Direttore Generale
(Arch. Libero Meloni)**