



COMUNE DI BERGAMO

DIREZIONE SERVIZI POLIFUNZIONALI E INNOVAZIONE

Servizio Infrastrutture Tecnologiche e Sistema Informativo

Capitolato Speciale d'Appalto

Servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato"

per il Comune di Bergamo per il periodo

1° luglio 2024 – 30 giugno 2028

CIG A039F4884A

Sommario

ART. 1	Premessa	3
ART. 2	Oggetto dell'appalto.....	3
ART. 3	Durata dell'appalto	4
ART. 4	Importo a base di gara e valore globale stimato dell'appalto	4
ART. 5	Caratteristiche dei servizi di presidio	5
ART. 6	Forniture e servizi accessori	12
ART. 7	Servizi migliorativi opzionali	13
ART. 8	Monte ore stimato e articolazione oraria.....	14
ART. 9	Locali e strumenti a disposizione	15
ART. 10	Personale addetto.....	16
ART. 11	Referente del servizio	19
ART. 12	Livelli di servizio attesi e Indicatori di qualità	19
ART. 13	Controlli e verifiche	23
ART. 14	Penalità	24
ART. 15	Fatturazione e pagamenti.....	24
ART. 16	Revisione prezzi	25
ART. 17	Tracciabilità dei flussi finanziari.....	25
ART. 18	Adempimenti in caso di sciopero	26
ART. 19	Danni a persone e cose e polizza assicurativa	26
ART. 20	Subappalto	27
ART. 21	Clausola sociale.....	27
ART. 22	Stipula del contratto e garanzia definitiva	28
ART. 23	Risoluzione del contratto	28
ART. 24	Tutela della riservatezza e privacy.....	29
ART. 25	Controversie.....	31
ART. 26	Rinvio ad altre norme	32

ART. 1 PREMESSA

L'obiettivo del presente documento è quello di descrivere i servizi richiesti per le attività di "Service Desk e supporto informatico" con personale di presidio da fornire al Comune di Bergamo.

Il fornitore del servizio si farà carico di tutte le attività descritte nel presente capitolato.

Ai fini del presente capitolato, si intendono:

<u>Codice</u>	Codice dei contratti, decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36
<u>CSA</u>	Capitolato speciale d'appalto
<u>DEC</u>	Direttore dell'esecuzione
<u>Ente o Amministrazione o Comune</u>	Il Comune di Bergamo, stazione appaltante.
<u>ICT</u>	Unità organizzativa dell'Amministrazione a cui sono demandate le funzioni in ambito informatico (attualmente Servizio infrastrutture tecnologiche e sistema informativo)
<u>IMAC-R</u>	Install, Move, Add, Change - Remove
<u>KB</u>	Knowledge Base
<u>OEA</u>	Operatore Economico Aggiudicatario dell'appalto in oggetto
<u>PdL</u>	Postazione di Lavoro
<u>RUP</u>	Responsabile unico del progetto

ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento di un servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato" finalizzato a svolgere, per conto del servizio ICT dell'Ente, assistenza informatica agli utenti, gestione delle postazioni di lavoro e relativi servizi necessari per garantire l'operatività delle funzioni informatiche dell'Ente.

Specificatamente, si richiede all'OEA l'erogazione delle prestazioni di seguito indicate:

- Service Desk di I e II Livello
- Desktop Management
- Identity/account Management
- Supporto e gestione e presidio antivirus
- Gestione magazzino
- Asset and License Inventory
- Knowledge Management
- Formazione Informatica di Base per Utenti
- Supporto e Assistenza Informatica Organi Collegiali
- Supporto Proattivo IT
- Cancellazione dati da supporti di memorizzazione

Tutte le suddette prestazioni dovranno essere erogate da un gruppo di lavoro composto da n. 1 tecnico senior e da n. 1 tecnico junior di norma in presidio simultaneo presso i locali messi a disposizione dall'Ente presso la sede di Palazzo Uffici, per un monte ore complessivo stimato di **n. 16.320 ore** per l'intera durata dell'appalto, secondo le modalità descritte nell'ART. 8.

Inoltre costituisce oggetto di appalto anche l'erogazione di servizi accessori (non erogabili tramite presidio on-site di operatori), tra cui la fornitura di materiale informatico hardware di modesto valore per un importo massimo pari a € 16.000,00 IVA ESCLUSA per l'intera durata dell'appalto.

Per la descrizione dettagliata dei servizi e delle prestazioni oggetto dell'appalto, si rimanda all'ART. 5 e all'ART. 6.

Per la descrizione del contesto tecnico-organizzativo attuale dell'Ente, si rimanda al documento "Relazione tecnico illustrativa".

ART. 3 DURATA DELL'APPALTO

La durata prevista per i servizi di cui al presente capitolato è fissata in **48 mesi** a partire dalla "Data di avvio del servizio" definita secondo le modalità che saranno indicate nel Contratto. I servizi di presidio dovranno essere operativi a partire dal 1° Luglio 2024. Al fine di acquisire tutte le informazioni necessarie al corretto avvio dei servizi di presidio, l'OEA ha la facoltà di affiancare l'attuale gestore del servizio di assistenza informatica, a partire dal 1° Giugno 2024.

Il Comune di Bergamo si riserva la possibilità di rinnovare il contratto per **ulteriori 48 mesi**, mediante stipula di un nuovo contratto. La stazione appaltante si riserva inoltre la facoltà di prorogare il contratto per una durata massima di sei mesi. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del Codice degli appalti. La necessità dell'attivazione di tale opzione sarà comunicata all'appaltatore con almeno 30 giorni di preavviso.

ART. 4 IMPORTO A BASE DI GARA E VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO

L'importo posto a base di gara, al netto di IVA, è determinato in **€ 489.400,00**.

Nel corrispettivo si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui al presente Capitolato per l'esecuzione del servizio.

La base di gara è da intendersi comprensiva degli oneri per la sicurezza, quantificati in € 120,00 e dei costi per la manodopera, quantificati in € 380.000,00, non soggetti a ribasso.

Qualora in corso di esecuzione dell'appalto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'appaltatore è tenuto all'esecuzione

delle prestazioni, alle condizioni originariamente previste e non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 120, comma 9, del Codice degli appalti;

Il valore globale stimato dell'appalto, calcolato ai fini dell'individuazione della normativa applicabile con le modalità di cui all'articolo 14, comma 4, del D.Lgs 36/2023, comprensivo di tutte le opzioni contrattuali contenute nella documentazione di gara, è invece fissato in € 1.137.855,00, come di seguito specificato:

IMPORTO POSTO A BASE D'ASTA (comprensivo di oneri per la sicurezza pari a € 120,00 e costi della manodopera pari a € 380.000,00 non soggetti a ribasso)	€ 489.400,00
EVENTUALE QUINTO D'OBBLIGO (+20%) (articolo 120, comma 9, del D.Lgs 36/2023)	€ 97.880,00
EVENTUALE RINNOVO DI 48 MESI	€ 489.400,00
EVENTUALE PROROGA DI SEI MESI (articolo 120, comma 10, del D.Lgs 36/2023)	€ 61.175,00
TOTALE VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO (ex 14, comma 4, del D.Lgs 36/2023)	€ 1.137.855,00

Nell'offerta economica presentata da ciascun partecipante alla gara si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni del personale, gli oneri per la sicurezza e ogni altro onere – espresso e non – inerente e conseguente all'esecuzione dei servizi di cui trattasi.

ART. 5 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI PRESIDIO

Nel presente articolo vengono dettagliate le prestazioni che dovranno essere erogate dall'OEA tramite la presenza *on-site* di propri operatori tecnici presso la sede centrale dell'Ente.

L'articolazione oraria e la composizione del gruppo di lavoro per i servizi di presidio sono descritti nei successivi ART. 8 e ART. 10.

A seconda delle esigenze specifiche dell'Amministrazione, espresse per il tramite del DEC, nel corso del periodo contrattuale, potranno essere privilegiate o meno alcune delle prestazioni di seguito descritte.

Art. 5.1. Service Desk di I e II Livello

Service Desk di I Livello

Il service desk di primo livello ha l'obiettivo di ricevere, gestire e prendere in carico le richieste e gli *incident* in ambito ICT che possono bloccare, rallentare o compromettere l'operatività di un utente.

Attraverso un sistema di "*trouble ticketing*" le richieste arriveranno già divise per categoria e classificate per priorità per facilitarne il riconoscimento e la soluzione.

In particolare si richiede che il service desk di primo livello sia in grado di intervenire per le problematiche di seguito descritte.

- Fornitura di supporto tecnico di base agli utenti, inclusa l'assistenza telefonica e via email per risolvere problemi comuni.
- Fornitura di supporto tecnico per le attività di installazione e configurazione dei gestionali e dei software applicativi in generale.
- Primo supporto ai principali applicativi software presenti nell'ente oltre che il corretto inoltro della problematica al servizio ICT. Sarà messa a disposizione dell'OEA tutta la documentazione e informazioni disponibili relativamente ai software applicativi in uso;
- Creazione e gestione ticket di assistenza per il tracciamento delle richieste degli utenti.
- Verifica della corretta categorizzazione e classificazione del ticket ed eventuale rettifica.
- Attivazione del service desk di secondo livello o dei tecnici del servizio ICT in caso di problemi che richiedano un intervento specialistico.
- Attivazione dell'intervento di fornitori esterni dell'Ente, nei casi preventivamente concordati con il DEC.
- Monitoraggio proattivo degli incidenti e delle richieste degli utenti. Si richiede particolare attenzione che la catalogazione dei ticket e dei relativi interventi corrisponda alla realtà e che questa permetta di rilevare criticità e punti deboli del sistema ICT per prevedere e proporre scenari di intervento.
- Risposta tempestiva alle richieste di supporto per minimizzare il tempo di inattività. È richiesto quindi che il presidio al sistema di ticketing sia sufficientemente continuo per garantire risposte nei tempi previsti dagli SLA.
- Capacità di orientare l'utente a comportamenti e procedure corrette per il superamento delle difficoltà incontrate.

Service Desk di II Livello

Il servizio di secondo livello deve essere presidiato da personale altamente qualificato nell'ambito delle problematiche elencate di seguito. È in grado di intervenire in situazioni di provata complessità o comunque su segnalazione per i casi che non sono stati risolti al primo livello. Segue un elenco rappresentativo ma non esaustivo dei possibili interventi.

- Risoluzione di problemi complessi e richieste degli utenti che richiedono competenze tecniche più avanzate. Si intendono anche problemi per i quali sia necessaria una analisi approfondita, che coinvolga l'ICT, la valutazione di possibili soluzioni alternative e la stima di costi e benefici.
- Fornitura di supporto remoto o on-site, a seconda delle casistiche. Si prevede che per la soluzione della problematica ci sia sempre un primo contatto da remoto per una valutazione del tipo di intervento necessario. Nel caso di postazioni dotate di accessori o configurazioni complesse, tipo gli sportelli, si dovrà procedere con un intervento sul posto.

- Potranno essere richiesti, su valutazione del DEC, interventi presso le sedi distaccate che andranno pianificati in modo da garantire il presidio e la continuità del servizio. Tali interventi potranno riguardare anche semplici operazioni sugli apparati di rete dell'Amministrazione (es. *patch cording*);
- Supporto al monitoraggio degli esiti delle soluzioni e misura della *customer satisfaction*, Si intende avere in questo modo una valutazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del supporto fornito loro per comprendere quali azioni percorrere per migliorare il servizio.

Art. 5.2. Desktop Management

Lo scopo è quello di assicurare in modo proattivo il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro, comprese di periferiche, presenti nella rete dell'Ente. La gestione dei desktop coinvolge tutti gli strumenti che permettono di svolgere il proprio lavoro in un contesto aziendale di collaborazione e condivisione delle risorse, anche da remoto. Vanno dal PC al notebook fino al tablet o allo smartphone. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano i principali ambiti di intervento richiesti:

- installazione, configurazione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e dei relativi sistemi operativi e applicazioni desktop;
- definizione e manutenzione dei collegamenti alle risorse di rete, tramite script legati alla profilazione dell'utente;
- aggiornamento e *patch management* per garantire la sicurezza e la stabilità delle postazioni di lavoro aziendali. Gestione delle politiche di sicurezza dei desktop e degli endpoint tramite regolare aggiornamento dei sw installati per prevenire le vulnerabilità attraverso la distribuzione e l'installazione di patch;
- completamento dell'attività di *revamping* di vecchi PC (sostituzione degli hard disk meccanici impiegando memorie SSD e/o installazione RAM aggiuntiva, previa verifica che PC interessati abbiano caratteristiche sufficienti all'impiego previsto). I dati e le configurazioni necessarie dovranno essere trasferiti sul nuovo supporto. Si richiede che la sostituzione preveda l'impiego delle circa 70 memorie SSD presenti in magazzino;
- per le postazioni di lavoro in dismissione andrà valutato l'eventuale recupero di componenti riutilizzabili (RAM, docking, schede, alimentatore ecc...);
- tutte le postazioni dovranno essere dotate di etichetta di riconoscimento che riporti l'identificativo della stessa in rete;
- installazione dei dispositivi aggiuntivi e verifica della loro configurazione (docking station, monitor, schede, webcam ecc...);
- installazione driver e configurazione sistema operativo per utilizzo di stampanti di rete e stampanti da scrivania;
- installazione e configurazione dispositivi mobili (tablet) per attività istituzionali specifiche;
- verifica e manutenzione fisica del parco Hardware: rientrano in questa tipologia, per esempio, la verifica generale delle apparecchiature; la pulizia delle ventole e dei filtri; la pulizia e lubrificazione delle parti soggette a movimento, la sostituzione di componenti guasti, etc. Si precisa che per

l'eventuale sostituzione di parti di ricambio di device fuori garanzia, l'acquisto dei componenti rimane a carico dell'Ente.

Nel corso del periodo contrattuale, l'Ente si farà carico dell'acquisto dei dispositivi finalizzati al rinnovo delle postazioni di lavoro. La quantità delle postazioni di lavoro da rinnovare si può stimare nell'ordine del 5% annuo.

Art. 5.3. Identity/account Management

Si intende in questo articolo considerare la gestione delle identità degli utenti e dei relativi account, inclusa la creazione, la modifica e la disabilitazione degli account.

Gli eventi (assunzione, dimissione, trasferimento ecc...) che generano movimentazione di account e le informazioni necessarie hanno origine presso il servizio risorse umane e vengono trasferite all'ICT. Nel dettaglio viene richiesto all'OEA:

- il supporto per individuare e successivamente gestire un flusso di lavoro il più automatizzato possibile, per la creazione/modifica degli account;
- l'implementazione di politiche di autenticazione e autorizzazione per proteggere l'accesso ai sistemi aziendali. È in atto presso l'ente l'adozione di nuovi sistemi di autenticazione sia presso i varchi di accesso agli uffici sia sulle postazioni di lavoro. Verrà quindi richiesta fattiva collaborazione alla sperimentazione e introduzione di tali strumenti.
- il monitoraggio degli account per individuare attività sospette e prevenire intrusioni o comportamenti che possano mettere a rischio la sicurezza del sistema ICT.

Art. 5.4. Supporto gestione e presidio antivirus

L'ente dispone di una gestione centralizzata per la distribuzione del sw antivirus che permette un controllo ed un aggiornamento costantemente di tutti i dispositivi della rete, così da essere sempre in grado di individuare le possibili minacce in anticipo, prima che il virus causi dei danni.

Per ottenere il corretto funzionamento del sistema ed il suo presidio si richiede all'OEA un supporto ed un approccio proattivo alla gestione della problematica che risulta solo parzialmente espresso nel seguente elenco.

- distribuzione, installazione e gestione di software antivirus e/o altri software in ambito di sicurezza informatica - individuati e forniti dal servizio ICT - per garantire la sicurezza dei sistemi;
- monitoraggio costante e aggiornamenti regolari delle definizioni antivirus;
- risposta rapida alle minacce di sicurezza e rimozione dei malware dalle postazioni di lavoro, individuazione e messa in atto di attività di emergenza che permettano di isolare le postazioni interessate da malware;
- supporto alla individuazione dei comportamenti o delle situazioni che hanno introdotto i malware e messa in atto delle relative contromisure per evitare il ripetersi delle situazioni di pericolo.

Art. 5.5. Gestione magazzino

L'ente dispone di tre locali adibiti a magazzino nei quali viene stoccato il materiale di consumo e le attrezzature utili alle postazioni di lavoro con scopo di garantire la disponibilità continua di attrezzature utili alla predisposizione di nuove postazioni di lavoro e a tutte le esigenze informatiche dell'ente. Si richiede il coordinamento con servizio ICT per valutare per tempo le necessità degli utenti rispetto alle mansioni richieste. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le possibili attività:

- monitoraggio degli stock e approvvigionamento di hardware e software informatici;
- gestione dell'inventario fisico e delle scorte di dispositivi informatici;
- registrazione della movimentazione di dispositivi e strumentazione assegnata in modalità temporanea e verifica della integra restituzione degli stessi;
- verifica della merce consegnata a seguito di nuove forniture, sia per le quantità sia per qualità ed integrità andrà fatto un controllo e apposto un visto di conformità;
- riordino e movimentazione fisica del materiale a magazzino nei diversi ambienti messi a disposizione dell'ente, compresa accettazione e stoccaggio del materiale di nuova consegna.

È facoltà dell'OEA mettere a disposizione dell'Ente una piattaforma software dedicata alla gestione del magazzino.

Art. 5.6. Asset and license inventory

Si richiede che l'OEA gestisca il ciclo di vita degli asset fisici e delle relative licenze. L'attività riguarda l'avvio di nuove postazioni di lavoro, la manutenzione continua, gli aggiornamenti HW/SW, il recupero e riparazioni di attrezzature e dispositivi. Nello specifico si richiedono le attività elencate:

- gestione dell'inventario completo degli asset informatici a disposizione degli utenti, inclusi computer, dispositivi mobili, principali periferiche;
- monitoraggio della conformità delle licenze e dello stato dei vari software installati;
- riallocazione delle licenze software non più utilizzate in modo da garantire il loro continuo utilizzo con lo scopo di minimizzare il numero di licenze necessarie;
- generazione di report sull'utilizzo e la distribuzione degli asset e delle licenze allo scopo di mantenere un inventario completo e preciso delle risorse presenti nella rete dell'ente e delle relative assegnazioni agli utenti finali. Per automatizzare tale attività l'OEA si potrà avvalere dell'applicativo *Lansweeper* o di altri similari messi a disposizione dall'Ente (vedi ART. 9).

Per il corretto espletamento delle attività sarà necessario predisporre ed attuare con scadenza programmata un piano di intervento che preveda la ricognizione straordinaria degli apparati presenti in rete per individuazione asset obsoleti e procedere agli interventi necessari. Il primo intervento di ricognizione straordinaria dovrà essere effettuato entro il 30 Settembre 2024 e dovrà verificare anche eventuali asset censiti ma non più individuabili in rete.

Art. 5.7. Knowledge Management

In sede di offerta tecnica dovrà essere presentata una proposta metodologica per la gestione della "Knowledge Base" (base della conoscenza o KB), ossia l'archivio della conoscenza formata mediante la registrazione delle segnalazioni e delle relative soluzioni per le vari tipologie di problematiche gestite nell'ambito del service desk, nonché la raccolta sistematica di procedure operative, best practice e informazioni utili all'espletamento delle ulteriori prestazioni previste dal presente appalto.

L'OEA dovrà perseguire per tutta la durata contrattuale, in affiancamento e collaborazione con il DEC, l'obiettivo di raccogliere, creare, sistematizzare, gestire, implementare e contribuire a migliorare la KB attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche.

Obiettivo di questa attività di evoluzione continua della KB è quello di incrementare il numero di segnalazioni risolte dal *service desk*.

La KB, ad uso principalmente degli operatori di presidio, deve essere resa disponibile anche ai tecnici del Servizio ICT, si richiede pertanto all'OEA di attuare un processo di condivisione delle informazioni con il fine di identificare, utilizzare e rendere fruibile il sapere che si sviluppa nel tempo.

È facoltà dell'OEA mettere a disposizione dell'Ente una piattaforma software dedicata al Knowledge Management che permetta una semplice condivisione delle conoscenze tra operatori di presidio e tecnici del servizio ICT delle procedure testate e considerate più efficaci per la soluzione dei problemi incontrati.

Art. 5.8. Formazione Informatica di Base per Utenti

La formazione di base che dovrà essere proposta si pone l'obiettivo di fornire agli utenti i concetti fondamentali dell'informatica necessari per utilizzare una postazione di lavoro nelle sue applicazioni di base, in particolare il sistema operativo, i software di produttività individuale, la gestione della posta elettronica e internet.

Particolare dedizione dovrà essere posta per introdurre gli utenti all'uso dei dispositivi mobili, evidenziando potenzialità e pericoli.

Si renderà particolarmente necessario formare gli utenti in occasione dell'introduzione di nuovi strumenti informatici aziendali o dell'assunzione di nuovi operatori. Si intende come fondamentale la predisposizione e l'aggiornamento di materiale didattico che permetta l'autoformazione (manuali, video, faq on line, schede web ecc...). Tutto il materiale didattico prodotto nell'ambito del presente servizio e nel corso di tutta la durata contrattuale, rimarrà di proprietà dell'Ente.

Di seguito si elencano le principali attività richieste.

- Predisposizione e fornitura di materiale didattico e supporto per migliorare le competenze informatiche degli utenti (documenti, presentazioni, video, esercizi, test).
- Supporto alla progettazione e organizzazione di corsi formativi relativi alle competenze informatiche di base per tutti gli utenti dell'Ente, da fruire in modalità online e asincrona.

- Formazione degli utenti sulle risorse disponibili nella base di conoscenza per favorire l'autoapprendimento.
- Monitoraggio delle esigenze degli utenti e rilevazione delle loro difficoltà e necessità

È facoltà dell'OEA mettere a disposizione dell'Ente una piattaforma software per l'erogazione del *digital learning* inteso come progettazione e fruizione di corsi di formazione che permetta di supportare la pubblicazione di contenuti e percorsi di apprendimento digitali personalizzati a seconda delle esigenze degli utenti nonché la possibilità di verifica del livello di apprendimento.

Art. 5.9. Supporto e assistenza informatica organi collegiali

Si intende trattare in questo articolo del supporto tecnico dedicato agli incontri degli organi collegiali dell'Ente (Consiglio Comunale, Consiglio delle donne, Giunta, Commissioni Consiliari, etc) oppure ad eventi istituzionali (conferenze stampa, convegni, giornate a tema, etc) che normalmente si svolgono in sale multimediali attrezzate.

L'ente dispone di circa 10 sale conferenza dotate di apparati multimediali oltre che di apparecchiature mobili (totem, telecamere, microfoni, amplificatori, etc). La configurazione delle sale è molto eterogenea, tutte le informazioni e i dati di configurazione, verranno messi a disposizione dell'OEA da parte del Servizio ICT.

In particolare per la "Sala Consiglio", al fine di garantire un supporto efficace sarà necessario acquisire conoscenza (tramite manuali o per affiancamento) delle principali componenti hw e sw del sistema gestionale [Concilium](#).

Le principali attività per le quali serve normalmente assistenza in presenza sono:

- supporto d'aula, avvio impianti e collegamenti videoconferenza (google meet), avvio proiezioni su schermo esterno;
- gestione registrazioni audio/video e streaming;
- gestione flussi video, contenuti multimediali e movimenti telecamere;
- supporto in aula per i dispositivi in dotazione ai consiglieri/utenti.

Per le attività di cui al presente articolo, la presenza degli operatori di presidio sarà puntualmente richiesta dal DEC e pianificata nel "calendario delle presenze", come disciplinato dall'ART. 8.

Art. 5.10. Supporto Proattivo IT

Obiettivo del supporto proattivo è ridurre il numero delle richieste di assistenza, cercare di prevenire i problemi prima che si verifichino o che degenerino in emergenze. È fondamentale una stretta interazione con l'ICT dell'ente per riportare costantemente il comportamento, le esigenze degli utenti e la situazione generale della attività di service desk.

Per avere quindi una visione predittiva e strategica sul servizio offerto si indicano come principali attività richieste le seguenti:

- monitoraggio costante delle prestazioni e della sicurezza dei sistemi IT aziendali in uso agli utenti;
- rilevamento anticipato di potenziali problemi e implementazione di soluzioni preventive;
- aggiornamenti regolari delle infrastrutture e dei sistemi per garantire la stabilità e la sicurezza;
- suggerimento, sulla base delle interazioni con gli utenti, di possibili modifiche degli applicativi o alle procedure operative al fine di migliorare le modalità di lavoro.

Art. 5.11. Cancellazione dati da supporti di memorizzazione

Al fine di evitare l'accesso da parte di persone non autorizzate ai dati memorizzati nei dispositivi in uso dagli Utenti dell'Ente, si rende necessario adottare procedure e strumenti adeguati affinché i supporti di memorizzazione siano adeguatamente trattati con processi di cancellazione sicura dei dati.

L'OEA deve adottare una soluzione che consenta almeno:

- la cancellazione sicura e permanente dei dati da dispositivi informatici in conformità con le normative sulla privacy e la sicurezza dei dati;
- la produzione di un report firmato digitalmente che attesti l'avvenuta cancellazione dei dati.

Ordinariamente l'attività di cancellazione dati di cui al presente articolo dovrà riguardare:

- supporti di memorizzazione dei dispositivi informatici in dismissione per obsolescenza o altre ragioni;
- supporti di memorizzazione dei dispositivi informatici destinati al riutilizzo da parte di utenti diversi.

Inoltre dovrà essere attuato un piano di intervento straordinario per la cancellazione dati dai supporti di memorizzazione attualmente giacenti in magazzino. Si tratta di circa 500 HDD meccanici in attesa di smaltimento, accumulati a seguito di operazione massiva di revamping dei PC.

Lo smaltimento finale dei dispositivi e dei supporti di memorizzazione trattati resta in capo all'Amministrazione.

ART. 6 FORNITURE E SERVIZI ACCESSORI

Di seguito si descrivono prestazioni accessorie, non configurabili come prestazioni di presidio.

Tutti gli oneri relativi a quanto previsto nel presente articolo si intendono interamente compensati all'interno del prezzo offerto in sede di gara senza ulteriori spese a carico dell'amministrazione.

Art. 6.1. Reperibilità e supporto telefonico

L'OEA è tenuto a garantire la reperibilità off-site (telefonica e/o da remoto) di un operatore del gruppo di lavoro tutti i sabati (festivi esclusi) dalle ore 8.30 alle ore 12.30. L'operatore dovrà rispondere ad eventuali richieste di assistenza espressa per problematiche bloccanti o urgenti, provenienti dal personale comunale in servizio presso gli sportelli o gli uffici comunali aperti al pubblico nelle giornate di sabato. La risoluzione delle problematiche potrà avvenire tramite supporto telefonico oppure con collegamento remoto alla postazione di lavoro.

Art. 6.2. Fornitura materiale informatico

L'Amministrazione, in caso di esigenze contingenti, potrà richiedere all'OEA per il tramite del DEC la fornitura di materiale informatico hardware di modesto valore come, ad esempio, memorie RAM, dischi interni, dischi esterni, mouse, tastiere, schede video, schede di espansione varie, hub usb, webcam, casse audio esterne, cavi, lettori smartcard, ecc., per un valore economico complessivo massimo di € 16.000,00 (iva esclusa), da utilizzarsi con una modalità "a consumo".

Il valore complessivo delle forniture di cui al presente articolo, suddiviso per annualità è il seguente:

Annualità	Valore massimo fornitura materiale hardware (IVA esclusa)
2024 (6 mesi)	€ 2.000,00
2025	€ 4.000,00
2026	€ 4.000,00
2027	€ 4.000,00
2028 (6 mesi)	€ 2.000,00

Gli importi di cui alla soprastante tabella sono a carico del bilancio dell'Amministrazione e risultano previsti nel quadro economico dell'appalto.

Con cadenza trimestrale, ai fini della fatturazione all'Ente, dovranno essere rendicontate le forniture effettivamente consegnate nel periodo considerato. Gli acquisti in tal senso vanno comprovati da regolare documentazione e non devono risultare sproporzionati rispetto ai costi di mercato correnti.

Art. 6.3. Passaggio di consegne e avvicendamento

All'avvio del contratto e prima dell'inizio dei servizi di presidio previsti per il 1° Luglio 2024, al fine di acquisire tutte le informazioni utili alla presa in carico del servizio, l'OEA ha la facoltà di affiancare l'attuale gestore del servizio, a partire dal 1° Giugno 2024.

Al termine del contratto l'OEA dovrà consentire e favorire l'avvio in parallelo del servizio da parte del nuovo fornitore risultato aggiudicatario, in modo da consentire l'agevole avvicendamento alla fine del periodo contrattuale senza alcuna interruzione del servizio.

In particolare l'OEA dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione di minimo 10 giorni successivi al termine contrattuale, durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo.

ART. 7 SERVIZI MIGLIORATIVI OPZIONALI

Nel presente articolo si descrivono gli ulteriori servizi che il concorrente può mettere a disposizione dell'Ente. I servizi migliorativi, in caso vengano offerti, dovranno essere dettagliatamente descritti nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione, come previsto dal disciplinare di gara.

Art. 7.1. Software teleassistenza

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di service desk, potrà offrire la fornitura, per l'intera durata contrattuale, di un software professionale per il controllo remoto delle postazioni di lavoro degli utenti a cui gli operatori di presidio daranno assistenza informatica. Il software potrà essere utilizzato anche dal personale dipendente del servizio ICT dell'Ente. Pertanto il numero delle licenze offerte dovrà essere maggiore di 2.

Art. 7.2. Etichettatura elettronica asset

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di *desktop management* e *asset inventory*, potrà offrire un servizio di etichettatura elettronica dei *device/asset* dell'Ente. Dovrà essere utilizzata una targhetta non asportabile realizzata con materiali e tecnologia a scelta dell'offerente (QR code, bar code, NFC), contenente almeno i dati del codice identificativo dell'asset e leggibile con dispositivi elettronici dedicati o smartphone.

Art. 7.3. Sistema informatizzato di rilevazione presenze operatori di presidio

Il concorrente potrà adottare un sistema informatizzato per la rilevazione delle presenze degli operatori di presidio, che consenta di registrare in modo sicuro le seguenti informazioni: identificativo operatore, identificativo della sede, data/ora certa di inizio/fine presidio.

Deve essere garantita la possibilità di consultazione periodica da parte del DEC e del RUP, tramite report in formato strutturato oppure tramite accesso diretto alla piattaforma software individuata, anche ai fini del monitoraggio degli indicatori di qualità di cui all'Art. 12.3. .

ART. 8 MONTE ORE STIMATO E ARTICOLAZIONE ORARIA

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi di cui all'ART. 5, si prevede un monte ore complessivo stimato in **n. 16.320 ore** di presidio per l'intera durata dell'appalto.

La stima del monte ore complessivo dell'appalto per il servizio di cui al presente articolo, suddivisa per annualità e tipo di operatore, risulta essere quella di seguito dettagliata:

Annualità	Operatore	Monte ore stimato
2024 (6 mesi)	tecnico "senior"	1.020
2025	tecnico "senior"	2.040
2026	tecnico "senior"	2.040
2027	tecnico "senior"	2.040
2028 (6 mesi)	tecnico "senior"	1.020
2024 (6 mesi)	tecnico "junior"	1.020
2025	tecnico "junior"	2.040
2026	tecnico "junior"	2.040
2027	tecnico "junior"	2.040
2028 (6 mesi)	tecnico "junior"	1.020

In via ordinaria la fascia oraria di copertura del servizio, con presenza contemporanea degli operatori (tecnico "senior" e tecnico "junior") è la seguente:

Dal lunedì al venerdì (feriali):

- mattino: 8.30 – 13.00
- pomeriggio: 14.00 – 17.30

Le fasce di copertura del servizio potranno essere rimodulate, a seconda delle esigenze, in orari diversi, anche con presenza di un singolo operatore e comunque tra le 8.00 e le 22.00.

Con periodicità almeno mensile il DEC comunica al referente del servizio di cui all'ART. 11, le esigenze dell'amministrazione e viene quindi predisposto, a cura del referente del servizio, il "calendario di presenza" degli operatori (tecnico "senior" e tecnico "junior") che si occuperanno del presidio.

Con preavviso minimo di 5 giorni, il DEC può comunicare al responsabile del servizio, eventuali variazioni delle esigenze, che dovranno essere recepite dal responsabile del servizio rimodulando il calendario di presenza degli operatori.

L'OEA si impegna inoltre a rendersi disponibile ad erogare il servizio in giorni festivi o prefestivi o in orario notturno per eventi straordinari o eventi di comprovata eccezionalità, quali consultazioni elettorali, referendum, manutenzioni straordinarie o emergenze tecniche.

In questi casi i tecnici del gruppo di lavoro dovranno essere presenti o reperibili in base alle richieste del Comune, in modo da garantire il supporto necessario.

ART. 9 LOCALI E STRUMENTI A DISPOSIZIONE

Il Comune di Bergamo, per lo svolgimento dei servizi descritti nel presente capitolato, metterà a disposizione degli operatori di presidio individuati dal soggetto affidatario:

- un locale arredato con funzione di punto di appoggio operativo per il personale del gruppo di lavoro dedicato;
- locali adibiti a magazzino per lo stoccaggio di attrezzature informatiche e materiale di proprietà del Comune;
- un telefono fisso e un telefono cellulare con numerazioni dedicate al servizio;
- 2 postazioni di lavoro dedicate (PC + monitor) con accesso alla rete aziendale;
- caselle e-mail dedicate al servizio;
- software asset inventory: "*Lansweeper*" o equivalente;
- software per la gestione dei ticket: modulo *drupal* customizzato o altro individuato dall'Ente;
- software per l'accesso in modalità remota alle PdL: soluzione da individuare dall'Ente oppure fornita come servizio opzionale migliorativo;
- possibilità di utilizzare gratuitamente il servizio di car-sharing aziendale o in alternativa i mezzi di servizio in uso alla "[Direzione Servizi Polifunzionali e Innovazione](#)", per gli eventuali spostamenti tra le sedi comunali;

- strumentazione e attrezzatura di uso corrente per assemblaggio e pulizia dei PC, quali ad esempio: aspirapolvere, soffiatore, bombolette aria compressa, cacciavite, pinze, nastro adesivo, ecc..

ART. 10 PERSONALE ADDETTO

L'OEA in sede di offerta tecnica dovrà prevedere un piano di gestione del servizio attraverso la definizione di un gruppo di lavoro e la relativa articolazione delle presenze del personale impiegato.

Il gruppo di lavoro deve essere organizzato in modo tale da garantire un presidio all'interno del Comune composto normalmente da n.1 operatore "tecnico senior" e da n. 1 operatore "tecnico junior" secondo il monte ore previsto e l'articolazione oraria descritta all'ART. 8.

Dovranno essere rispettate le seguenti prescrizioni:

- i tecnici del gruppo di lavoro non potranno essere sostituiti se non a fronte di preventivo accordo con il DEC. In caso di sostituzione dovranno essere presentati i curriculum dei nuovi tecnici;
- il Comune si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione del personale eventualmente ritenuto non idoneo allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi, previo contraddittorio con l'OEA;
- i tecnici, nello svolgimento delle attività on-site, dovranno essere dedicati in maniera esclusiva al servizio e non potranno svolgere, nel corso della finestra temporale di copertura del servizio, attività per soggetti terzi;
- l'OEA deve impegnarsi nell'ambito della propria autonomia organizzativa a mantenere il turn-over del personale del gruppo di lavoro nei limiti più contenuti possibili.

Tutti gli operatori del gruppo di lavoro devono soddisfare i seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- conoscere perfettamente la lingua italiana, sia parlata che scritta;
- disporre di adeguate attitudini alle relazioni interpersonali;
- tenere un comportamento corretto e collaborativo nei confronti degli utenti.

Le figure ricercate vengono distinte in due livelli di competenza ed esperienza per i quali vengono successivamente descritti i requisiti. In generale sono richieste per entrambe le seguenti caratteristiche:

- conoscenza sistemi operativi, assemblaggio, installazione, configurazione, diagnostica su sistemi PC desktop, PC portatili con Sistema operativo Microsoft Windows;
- assemblaggio, installazione, configurazione, diagnostica su componenti hardware e software operanti sui sistemi operativi sopraccitati;
- conoscenza in ambienti Windows, dei concetti presenti in un contesto di dominio e relativa terminologia (utenti, policy, etc);
- conoscenza delle problematiche di gestione di ambienti di rete aziendali;
- conoscenza approfondita del pacchetto Microsoft Office oltre che LibreOffice;

- conoscenza dei processi di installazione ed eventuale configurazione dei software di base a corredo del sistema;
- capacità di utilizzo di strumenti di controllo remoto.

Le esperienze in ambito tecnico/sistemistico dovranno essere documentate attraverso il Curriculum Professionale ed eventuali certificati e referenze.

A seconda del ruolo ricoperto, vengono richiesti i seguenti requisiti e livelli di esperienza professionale minimi:

Ruolo	Requisiti minimi	Esperienza minima
Tecnico "senior"	<p>Conoscenze tecniche approfondite su prodotti client Windows, (configurazione, installazione, assistenza)</p> <p>Policy Active Directory</p> <p>Gestione servizi IMAC-R</p> <p>Conoscenze approfondita dei S.O. Microsoft, applicativi Office e ambiente Google workspace</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza e di problem-solving</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet</p>	<p>Esperienza lavorativa di 5 anni in ambiente windows e in mansioni analoghe in termini di caratteristiche delle postazioni e complessità dell'infrastruttura di rete.</p>
Tecnico "junior"	<p>Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche;</p> <p>Conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e ambiente Google workspace</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza e di problem-solving</p> <p>Conoscenze di smartphone e tablet</p>	<p>Esperienza lavorativa di 2 anni in ambiente windows e in mansioni analoghe</p>

Rimane di esclusiva competenza dell'OEA il potere direttivo sul personale (ferie, permessi, retribuzioni, adempimenti fiscali e retributivi), ivi compreso il potere disciplinare.

Il personale dell'OEA durante gli accessi e la permanenza nei locali del Comune deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento corredato di fotografia con indicati nome, cognome e datore di lavoro.

L'OEA è comunque tenuto a comunicare preventivamente i nominativi di coloro che accedono agli edifici comunali.

Nel caso di sostituzione di uno o più componenti del gruppo di lavoro, l'OEA assicura comunque la rispondenza a quanto previsto dal presente articolo.

Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno corretto e garantire la riservatezza delle informazioni e dati personali di cui venissero a conoscenza nel corso dell'espletamento del proprio compito. Il gestore

si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale impiegato.

Art. 10.1. Requisiti di ordine generale in materia di personale

L'OEA si impegna ad adibire alla realizzazione dei servizi di cui al presente capitolato personale fisicamente idoneo ed opportunamente formato, anche riguardo alla normativa antincendio, con riferimento ai disposti del [D.M. 02/09/2021](#), e al primo soccorso, con riferimento ai disposti del [D.M. 388/2003](#). Il gestore provvederà inoltre a stipulare apposita polizza assicurativa comprensiva di infortuni, malattia e responsabilità civile in merito al personale impiegato nel servizio, e a redigere il documento di valutazione dei rischi, ai sensi degli articoli 28 e 29 del [Decreto legislativo 09/04/2008, n. 81](#), con specifico riferimento alle attività ed ai rischi da mansione del suddetto personale.

L'OEA si impegna al rispetto, nei confronti del proprio personale, dei vigenti contratti di lavoro relativi al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo, all'accantonamento del T.F.R., nonché al riconoscimento degli elementi integrativi territoriali. Qualora nel corso di vigenza dell'appalto fosse approvato un nuovo contratto nazionale e/o accordo integrativo territoriale, per le imprese della categoria del soggetto gestore, esso si impegna a darne immediata applicazione, senza che da detta circostanza possa derivare un onere finanziario di qualunque natura e comunque denominato per il Comune di Bergamo.

L'Amministrazione Comunale potrà richiedere all'OEA in qualsiasi momento, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi del personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni rese nell'ambito della procedura di coprogettazione, art. 11, c. 6 del [D.Lgs 36/2023](#).

Qualora l'OEA non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, oltre ad esercitare l'intervento sostitutivo di cui agli artt. 94, c. 6 - 95, c. 2 e allegato II.10 del [D.Lgs 36/2023](#) procederà alla risoluzione del contratto. In tal caso, all'OEA verranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dal Comune di Bergamo necessarie per garantire la prosecuzione delle attività di cui trattasi o per ottemperare a obblighi di Legge, fatta in ogni caso salva la facoltà di rivalsa dell'Amministrazione Comunale in caso di accertamento di responsabilità civili o penali in capo all'OEA.

Fatto salvo quanto indicato all'ART. 9 , l'OEA è tenuto a fornire al personale impiegato nei servizi di cui trattasi tutte le strumentazioni e attrezzature necessarie al corretto espletamento dei propri compiti, ivi compresi eventuali dispositivi di protezione individuale o di prevenzione sanitaria, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale.

Il personale dovrà altresì attenersi agli obblighi derivanti dal codice di comportamento emanato con [Decreto del Presidente della Repubblica 16/04/2013, n. 62](#) (in [G.U. n. 129 del 04/06/2013](#)) – così come modificato da successivi interventi normativi e, da ultimo, ad opera del [Decreto del Presidente della Repubblica 13/06/2023, n. 81](#) (in [G.U. n. 150 del 29/06/2023](#)) – Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'[articolo 54 del Decreto legislativo 30/03/2001, n.](#)

[165](#) – che si applica anche nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione.

Ai sensi del [Decreto legislativo 30/03/2001, n. 165, art. 53, com. 16-ter](#) è fatto divieto all'OEA di impiegare personale dipendente dei Comuni che negli ultimi tre anni di servizio abbia esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del medesimo [D.Lgs. n. 165/2001](#), in quanto tali dipendenti non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. In caso di violazione di questa norma l'accordo di collaborazione sarà nullo di diritto e il gestore incorrerà nella ulteriore sanzione di impossibilità a contrarre con la pubblica amministrazione per i successivi tre anni, nonché nell'obbligo di restituire i compensi percepiti e accertati ad essi riferiti.

Per tutta la durata dell'appalto l'OEA si impegna ad essere in regola con il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi previsti dalla vigente normativa, con regolarità attestata da certificazione DURC in corso di validità.

ART. 11 REFERENTE DEL SERVIZIO

L'OEA dovrà individuare e comunicare al Comune di Bergamo i dati di un referente unico (responsabile tecnico di progetto, contattabile attraverso telefono, cellulare, e-mail) che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutti i servizi previsti dal contratto, rapportandosi direttamente con il DEC e il RUP.

Il referente dovrà occuparsi di:

- organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane predisponendo il "calendario delle presenze" degli operatori in presidio;
- fornire una rendicontazione periodica dei servizi erogati e dei relativi livelli di servizio;
- dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto.

ART. 12 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E INDICATORI DI QUALITÀ

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui al presente CSA, l'OEA si impegna a garantire un livello di qualità minima atteso, descritto tramite i seguenti indicatori:

- IQ1 - Continuità personale impiegato
- IQ2 - Adeguatezza personale impiegato
- IQ3 - Rispetto del calendario delle presenze
- IQ4 - Tempo di consegna materiale hardware
- IQ5 - Tempo di attivazione degli interventi
- IQ6 - Tempo di presa in carico Ticket

- IQ7 - Tempo di risoluzione Ticket

L'OEA dovrà disporre degli strumenti specifici necessari a garantire la rilevazione dei livelli di qualità previsti e mettere a disposizione tali strumenti senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

La compromissione dei livelli di servizio attesi che sia determinata da cause di forza maggiore, non imputabili a responsabilità, diretta o indiretta, dell'OEA, non determinerà l'applicazione di penali in capo allo stesso. In tal caso, le circostanze specifiche dovranno essere comunicate e giustificate tempestivamente per iscritto all'Ente, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione delle prestazioni.

Art. 12.1. Continuità personale impiegato (IQ1)

L'indicatore IQ1 misura le sostituzioni operate su iniziativa dell'OEA relative al personale del gruppo di lavoro individuato.

Dati da rilevare	n. di operatori del gruppo di lavoro sostituiti su iniziativa del fornitore (turn over)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ1 = TJ + 2.5 TS + 3.5 RdS$ <p>dove TJ = n. sostituzioni di Tecnico junior TS = n. sostituzioni di Tecnico senior RdS = n. sostituzioni di Referente del servizio</p>
Valore di soglia	$IQ1 \leq 4$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €500,00

Art. 12.2. Adeguatezza personale impiegato (IQ2)

L'indicatore IQ2 misura le sostituzioni operate su richiesta dell'Ente relative al personale del gruppo di lavoro individuato, a causa di inadeguatezza dimostrata.

Dati da rilevare	n. di operatori del gruppo di lavoro sostituiti su richiesta dell'Amministrazione (inadeguatezza)
Unità di misura	Risorse sostituite
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ2 = TJ + TS + RdS$ <p>dove TJ = n. sostituzioni di Tecnico junior TS = n. sostituzioni di Tecnico senior RdS = n. sostituzioni di Referente del servizio</p>
Valore di soglia	$IQ2 \leq 1$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000.

Art. 12.3. Rispetto del calendario di presidio (IQ3)

L'indicatore IQ3 misura il grado di rispetto da parte degli operatori in presidio degli orari previsti nel calendario delle presenze predisposto mensilmente dal Responsabile del Servizio.

Dati da rilevare	Scostamento tra l'orario previsto nel calendario delle presenze predisposto dal Responsabile del Servizio e l'orario di effettivo presidio
Unità di misura	n. eventi
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ3 = R + A$ dove R = n. di occorrenze in cui l'inizio effettivo del presidio risulta essere in Ritardo rispetto al previsto A = n. di occorrenze in cui la fine effettiva del presidio risulta essere in Anticipo rispetto al previsto
Valore di soglia	$IQ3 \leq 5$
Azioni contrattuali	Per ogni unità di IQ3 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 300,00.

Art. 12.4. Tempo di consegna materiale hardware (IQ4)

L'indicatore IQ4 misura la tempestività di consegna del materiale hardware, di cui all'Art. 6.2., attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel CSA fronte di specifica richiesta dell'Amministrazione.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data di richiesta di fornitura di materiale hw (da parte di DEC o RUP) e data di effettiva consegna
Unità di misura	giorni
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ4 = \text{Data_consegna} - \text{data_richiesta}$
Valore di soglia	$IQ4 \leq 14$ giorni lavorativi
Azioni contrattuali	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 100,00 per ogni superamento.

Art. 12.5. Tempo di attivazione degli interventi (IQ5)

L'indicatore IQ5 misura la tempestività di attivazione degli interventi da parte dell'OEA a fronte di specifica richiesta del DEC. Gli interventi attivabili sono attività che ricadono nell'ambito dei servizi di cui all'ART. 5 ma che non sono ordinarie o programmabili.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data di richiesta intervento e la data di esecuzione
Unità di misura	giorni
Periodo di riferimento	anno
Formula	$IQ5 = \text{Data_esecuzione} - \text{data_richiesta}$
Valore di soglia	$IQ5 \leq 3$ giorni lavorativi

Azioni contrattuali	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 200 per ogni superamento.
----------------------------	---

Art. 12.6. Tempo di presa in carico Ticket (IQ6)

L'indicatore IQ5 misura i tempi rilevati per la presa in carico dei Ticket aperti in modo corretto dagli utenti e indirizzati come competenza al servizio Help Desk.

La misura è fatta in base ai dati raccolti dal sistema di ticketing fornito dall'ente o con altri strumenti messi a disposizione dall'OEA.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data/ora di apertura ticket e la relativa presa in carico
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ6 = (Tc1 + Tc2 + Tc3 + Tc4) / \text{Totale ticket}$ <p>dove</p> <p>Tc1 = numero di Ticket con classificazione BLOCCANTE presi in carico entro 2 ore Tc2 = numero di Ticket con classificazione CRITICO presi in carico entro 4 ore Tc3 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE 1-3gg presi in carico entro 48 ore Tc4 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE ALTRO presi in carico entro 4 giorni</p>
Valore di soglia	$IQ6 \geq 95\%$
Azioni contrattuali	In caso di non raggiungimento del valore soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 400,00.

Art. 12.7. Tempo di risoluzione Ticket (IQ7)

L'indicatore IQ7 misura i tempi rilevati per la soluzione dei Ticket aperti in modo corretto dagli utenti e indirizzati come competenza al servizio Help Desk.

La misura è fatta in base ai dati raccolti dal sistema di ticketing fornito dall'ente o con altri strumenti messi a disposizione dall'OEA.

Dati da rilevare	Tempo intercorrente tra la data di apertura ticket e la relativa presa in carico
Unità di misura	ore
Periodo di riferimento	trimestre
Formula	$IQ7 = (Tr1 + Tr2 + Tr3 + Tr4) / \text{Totale ticket}$ <p>dove</p> <p>Tr1 = numero di Ticket con classificazione BLOCCANTE risolti entro 4 ore lavorative Tr2 = numero di Ticket con classificazione CRITICO risolti entro 8 ore lavorative Tr3 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE 1-3gg risolti entro 72 ore Tr4 = numero di Ticket con classificazione PROGRAMMABILE ALTRO risolti entro 14 giorni</p> <p>Si escludono dal computo i ticket sospesi per cause non attribuibili all'OEA</p>

Valore di soglia	IQ7 >= 95%
Azioni contrattuali	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 500.

ART. 13 CONTROLLI E VERIFICHE

I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio vengono svolti ordinariamente per conto dell'Amministrazione dalla competente unità organizzativa del Comune di Bergamo, nonché dai referenti tecnici comunali incaricati per il servizio. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione.

Resta facoltà dell'Ente committente richiedere in qualsiasi momento, senza preavviso e con ogni mezzo, documenti e informazioni sul regolare svolgimento del servizio e di attuare controlli a campione sull'ottemperanza di tutte le norme previste nel presente capitolato.

L'OEA si obbliga a comunicare tempestivamente alla Prefettura e al Comune di Bergamo eventuali tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei Dirigenti di Impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'articolo 1456 del [Codice Civile](#), ogni qualvolta nei confronti di pubblici ufficiali o incaricati di pubblici servizi che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'articolo 317 del [Codice Penale](#). A tal fine, la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte del Comune della volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 1456 del [Codice Civile](#), ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed OEA.

La Stazione appaltante si impegna altresì ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'articolo 1456 del [Codice Civile](#), ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'Impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli articoli 317, 318, 319, 319-bis, 319-ter, 319-quater, 320, 322, 322-bis, 346-bis, 353 e 353-bis del [Codice Penale](#). Tale clausola risolutoria è subordinata alla previa intesa con l'[Autorità Nazionale Anticorruzione](#). A tal fine, la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte del Comune della volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 1456 del [Codice Civile](#), ne darà comunicazione all'[Autorità Nazionale Anticorruzione](#) che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed Impresa OEA.

ART. 14 PENALITÀ

L'OEA, ove non attenda agli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni contrattuali, superando i valori soglia degli indici di qualità definiti all'ART. 12 è tenuta al pagamento della relativa penalità, secondo quanto disposto dall'art. 126, comma 1, del Codice dei Contratti.

Si riportano qui i valori delle penalità per ogni indicatore:

Indicatore	Valore soglia	Penalità
IQ1 - Continuità personale impiegato	<= 4	Per ogni unità di IQ1 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €500,00
IQ2 - Adeguatezza personale impiegato	<= 1	Per ogni unità di IQ2 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a €1.000,00.
IQ3 - Rispetto del calendario delle presenze	<= 5	Per ogni unità di IQ3 eccedente il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale pari a € 300,00.
IQ4 - Tempo di consegna materiale hardware	<= 7 giorni lavorativi	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 100,00 per ogni superamento.
IQ5 - Tempo di attivazione degli interventi	<= 3 giorni lavorativi	A partire dal secondo evento di superamento della soglia nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 200,00 per ogni superamento.
IQ6 - Tempo di presa in carico Ticket	>= 95%	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 400,00.
IQ7 - Tempo di risoluzione Ticket	>= 95%	In caso di non raggiungimento del valore nel periodo di riferimento l'Amministrazione applica una penale pari a € 500,00.

Il responsabile del progetto o il direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al dirigente, propone l'applicazione delle suddette penali, specificandone l'importo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del dirigente, avverso la quale il Fornitore avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

La stazione appaltante tratterà un importo pari alla penale comminata sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso il Fornitore è tenuto a ripristinare il deposito cauzionale entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo, pena la risoluzione del contratto.

La stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora le penali raggiungano complessivamente un importo superiore al 10% dell'importo netto contrattuale.

ART. 15 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A compenso delle prestazioni effettuate l'OEA, con cadenza trimestrale, emetterà posticipatamente fattura fiscale per l'importo spettante, allegando la rendicontazione delle prestazioni effettivamente svolte nel periodo considerato. Saranno pertanto riconosciute solo ed esclusivamente le prestazioni rendicontate ed effettivamente eseguite (ore di presidio erogate e materiale hw consegnato).

L'Amministrazione liquiderà le fatture emesse dall'OEA entro 30 giorni dalla data di presentazione. L'eventuale ritardo nel pagamento non potrà essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dall'OEA, la quale è tenuta a proseguire il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto.

L'avvenuto pagamento, in ogni caso, non equivale al riconoscimento di regolarità delle prestazioni, restando l'Amministrazione libera, in ogni tempo ed entro la scadenza del contratto, di accertare eventuali inadempienze. Gli oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso, verranno liquidati all'OEA in un'unica soluzione.

ART. 16 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire, ai sensi dell'articolo 60 del D.Lgs 36/2023.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice della retribuzione contrattuale oraria – settore commercio.

ART. 17 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'OEA deve comunicare alla stazione appaltante:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione del servizio al quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'OEA o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

Ai fini dei predetti adempimenti il Codice Identificativo di Gara è CIG A039F4884A.

ART. 18 ADEMPIMENTI IN CASO DI SCIOPERO

I servizi oggetto del presente capitolato sono da considerarsi, a tutti gli effetti, servizi pubblici e per nessuna ragione essi potranno essere sospesi o abbandonati, salvo per scioperi o per altri casi di forza maggiore.

In caso di sciopero l'OEA è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuta proclamazione dello sciopero all'Ente, con preavviso non inferiore a 10 giorni, precisando, in particolare, la durata dell'astensione dal lavoro, le modalità di attuazione e le motivazioni dell'astensione dal lavoro.

In ogni caso l'OEA deve assicurare i servizi minimi essenziali definiti dagli accordi aziendali.

ART. 19 DANNI A PERSONE E COSE E POLIZZA ASSICURATIVA

L'OEA si assume ogni responsabilità sia civile che penale ad essa afferente all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

L'OEA è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi, nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'OEA si avvalga) o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

Tutti gli obblighi assicurativi, anche infortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico dell'OEA, il quale ne è il solo responsabile, anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento o l'onere delle spese a carico del Committente o in solido con il Committente, con esclusione del diritto di rivalsa nei confronti del Committente medesimo.

L'OEA riconosce a proprio carico tutti gli obblighi inerenti all'assicurazione del personale occupato nell'esecuzione del servizio, assumendo in proprio responsabilità civile e penale in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente nell'esercizio delle prestazioni, e sollevando totalmente l'Ente dalle relative conseguenze. Lo stesso dovrà consegnare copia delle polizze assicurative all'inizio del servizio e ad ogni

scadenza annuale successiva dovrà presentare copia della quietanza di pagamento del premio relativo alle polizze medesime.

L'OEA è direttamente responsabile per qualsiasi pretesa o azione che possa derivare a terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi. Le spese che l'Amministrazione dovesse eventualmente sostenere a tale titolo, verranno addebitate all'OEA. L'OEA è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi dell'esecuzione dei servizi assunti.

L'OEA è tenuto a stipulare un contratto di assicurazione per responsabilità civile operatori e responsabilità civile verso terzi (massimale non inferiore a € 1.500.000,00), in dipendenza dell'espletamento dei servizi in appalto. Detta polizza dovrà tenere indenne l'OEA anche per:

- morte, lesioni dell'integrità fisica e qualunque danno a persone – compresi i propri dipendenti autorizzati ad accedere alle strutture utilizzate per l'espletamento del servizio – e cose per fatto imputabile alla responsabilità dell'OEA o dei suoi collaboratori, dipendenti, consulenti e terzi;
- i danni sopra descritti di cui si sia avuta conoscenza dopo la scadenza del contratto.

Eventuali franchigie e/o scoperti e limitazioni di copertura assicurativa restano a totale carico dell'OEA. In ogni caso l'OEA riterrà l'Ente committente indenne da ogni responsabilità nei confronti di terzi per i suddetti danni.

Qualora le polizze sopra indicate, a seguito di verifiche d'ufficio, non dovessero risultare adeguate all'attività oggetto dell'appalto e a quanto disposto dal presente articolo, l'OEA è tenuto a renderle conformi a quanto richiesto dall'Ente committente. La mancata presentazione delle polizze nonché il mancato adeguamento entro i termini stabiliti comporta la decadenza dell'aggiudicazione o la risoluzione contrattuale.

ART. 20 SUBAPPALTO

L'OEA indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché la prevalente esecuzione delle medesime. L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

ART. 21 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'OEA subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'OEA è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già

operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 57 del [D.Lgs 36/2023](#), garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del [d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81](#).

Il dettaglio del personale attualmente impiegato nel servizio di supporto alla gestione del sistema informativo comunale è riportato nel documento "Relazione tecnico illustrativa".

ART. 22 STIPULA DEL CONTRATTO E GARANZIA DEFINITIVA

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dalla documentazione di gara ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 120 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

La garanzia provvisoria dell'aggiudicatario è svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il provvedimento di aggiudicazione e perde, in ogni caso, efficacia entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

L'OEA, prima della stipula, è tenuto a presentare la garanzia definitiva, secondo quanto disposto dall'articolo 117 del D.Lgs 36/2023.

Art. 22.1. Oneri e spese contrattuali

A carico dell'OEA graveranno le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse, ivi comprese quelle di registro ove dovute, relative alla stipulazione del contratto.

ART. 23 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Ente ha diritto di promuovere, ai sensi dell'art. 1456 del [Codice Civile](#) (clausola risolutiva espressa), la risoluzione del contratto nei seguenti casi, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni:

1. per rilevanti motivazioni di pubblico interesse;
2. per interruzione del servizio senza giusta causa;
3. per inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamento e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
4. qualora l'OEA non fosse in grado di produrre la documentazione prevista dagli atti di gara tutti, ovvero risultassero false le dichiarazioni rese al momento dell'offerta;
5. per abbandono dell'appalto, salvo che per causa oggettiva di forza maggiore;

6. per concessione in subappalto, totale o parziale, dei servizi o cessione del contratto e del credito non autorizzati;
7. per applicazione di 3 (tre) penalità nel corso dell'appalto;
8. per mancata consegna della copia del contratto di assicurazione per responsabilità civile verso terzi entro i termini previsti;
9. per inosservanza delle norme di legge e dei contratti collettivi del personale dipendente;
10. per ogni altra inadempienza non contemplata nel presente Capitolato o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termini dell'articolo 1453 del [Codice Civile](#);
11. per contegno abituale scorretto da parte del personale dell'OEA adibito al servizio o alle disposizioni di legge o regolamento relative al servizio;
12. ai sensi dell'art. 2, comma 3, [DPR 62/2013](#) nel caso di mancato rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici – per le norme estensibili ai collaboratori o consulenti a qualunque titolo dell'OEA;
13. per nullità dovuta al mancato rispetto dell'art. 53, comma 16-ter, del [d.lgs. 165/2001](#).

Nelle ipotesi sopraindicate il contratto potrà essere risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione dell'Ente committente; in tal caso, l'OEA incorre nella perdita della garanzia prestata, che resta incamerata dal Comune di Bergamo, salvo il risarcimento dei maggiori danni subiti dal Committente in conseguenza dell'anticipata risoluzione del contratto, in relazione all'esigenza di proseguire comunque l'erogazione del servizio, per eventuale riappalto e per tutte le altre circostanze che possano verificarsi.

La risoluzione del contratto viene disposta con apposito atto. Dell'emanazione di tale provvedimento è data comunicazione all'OEA con comunicazione a mezzo di PEC.

Con la risoluzione del contratto sorge nell'Amministrazione il diritto di affidare a terzi il servizio, in danno all'OEA. All'OEA inadempiente sono addebitate le spese sostenute dall'Ente ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'OEA.

Nel caso in cui la risoluzione del contratto sia richiesta dall'OEA, allo stesso viene riconosciuto il pagamento delle prestazioni fino a quel momento maturate e del deposito cauzionale.

ART. 24 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E PRIVACY

Alla stipulazione del contratto, l'Impresa aggiudicataria sarà nominata responsabile esterna della privacy per i dati che verranno trasmessi e trattati dalla stessa in esecuzione del contratto d'appalto tramite sottoscrizione di CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI DELL'ART. 28 GDPR, che deve essere firmato da entrambe le parti. Essa dovrà provvedere alla nomina degli autorizzati al trattamento dei dati personali e comunicare i nominativi al Committente. Eventuali sub-responsabili del trattamento dei dati dovranno essere parimenti indicati nel CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI

DELL'ART. 28 GDPR. L'Impresa appaltatrice riconosce il diritto del Committente a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

I compiti che dovranno essere svolti dall'Impresa saranno definiti precisamente nel CONTRATTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI TRA TITOLARE E RESPONSABILE AI SENSI DELL'ART. 28 GDPR.

Art. 24.1. Informativa ai sensi del regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La presente informativa viene resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed è relativa al trattamento dei dati personali nell'ambito della procedura di cui al presente appalto.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO, CONTATTI E DATA PROTECTION OFFICER

Il titolare del trattamento è il Comune di Bergamo, con sede legale in piazza Giacomo Matteotti, 27 – 24122 Bergamo (BG). Il titolare può essere contattato all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@cert.comune.bergamo.it oppure inviando una missiva presso la sede legale. Il Comune si avvale di un Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO) che può essere contattato all'indirizzo di posta elettronica dpo@comune.bergamo.it.

DATI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Nell'ambito della procedura costituiranno oggetto di trattamento:

- dati anagrafici comuni dei legali rappresentanti delle imprese coinvolte e del personale di presidio: dati identificativi del soggetto (nominativo, data e luogo di nascita o altri elementi di identificazione personale, cittadinanza, stato civile, codice fiscale ed altri numeri di identificazione personale, persona fisica o giuridica/curriculum), sede legale dell'impresa e dati bancari inerenti;
- dati giudiziari dei legali rappresentanti delle imprese coinvolte: domicilio legale, domicilio fiscale, informazioni di carattere giudiziario (art. 10 del Regolamento UE 2016/679).

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali verranno trattati per lo svolgimento della procedura di cui al presente appalto e sulla scorta delle basi giuridiche ad essa associate:

- trattamento di dati personali per l'affidamento dei servizi oggetto dell'appalto: questo trattamento viene effettuato per adempiere ad un Obbligo legale a cui il titolare del trattamento è soggetto (art. 6(1)(c) del GDPR);
- accertamento, esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le Autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni giurisdizionali: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6(1)(b) del GDPR).

OBBLIGO DI CONFERIRE I DATI

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio: in assenza non sarà possibile l'esperimento della procedura di cui trattasi, né l'affidamento dei servizi e delle attività connesse.

AMBITO DI CIRCOLAZIONE DEI DATI

I dati di natura personale forniti saranno comunicati a destinatari opportunamente nominati che tratteranno i dati in qualità di responsabili del trattamento o in qualità di incaricati, solo per le finalità richiamate.

L'elenco completo dei responsabili per questo trattamento può essere ottenuto inviando una richiesta all'indirizzo di posta elettronica protocollo@cert.comune.bergamo.it.

Il Titolare del trattamento potrebbe comunicare i dati personali a titolari autonomi del trattamento, esclusivamente al ricorrere dei presupposti di Legge. È in ogni caso esclusa la diffusione dei dati personali trattati.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati presso la sede del Titolare o dei suoi responsabili. Specifiche misure di sicurezza sono osservate ai sensi dell'articolo 32 del GDPR per prevenire perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. I dati personali saranno trattati dal Comune di Bergamo fino al termine degli adempimenti di cui al presente appalto.

TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

I dati personali raccolti non verranno trasferiti verso Paesi che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato potrà ottenere in ogni momento dal titolare del trattamento, ricorrendone i presupposti, l'accesso ai dati personali che lo riguardano, la loro rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento (articoli 15 e seguenti del GDPR). Qualora ne ricorrano i presupposti, potrà opporsi al trattamento dei dati.

L'apposita istanza va presentata inviando una comunicazione agli indirizzi di posta elettronica protocollo@cert.comune.bergamo.it e dpo@comune.bergamo.it, oppure inviando una lettera presso la sede legale del titolare del trattamento.

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferibili così effettuato avvenga in violazione di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante ex articolo 77 del GDPR (maggiori informazioni) o ricorso dinanzi all'Autorità Giudiziaria (art. 79 del Regolamento e art. 140-bis del Codice Privacy).

ART. 25 CONTROVERSIE

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione Contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'OEA di sospendere unilateralmente i servizi, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del Contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Bergamo ed è esclusa la competenza arbitrale.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

ART. 26 RINVIO AD ALTRE NORME

L'OEA si considererà, all'atto dell'assunzione del servizio, a perfetta conoscenza di tutte le condizioni che incidono sull'esecuzione del servizio, che potranno essere soggette a modificazione nel corso della durata dell'appalto.

L'Amministrazione comunicherà all'OEA tutte le deliberazioni, determinazioni ed altri provvedimenti che comportino variazioni alla situazione iniziale. L'OEA è tenuto, nel corso dello svolgimento del servizio ad aggiornarsi ed attenersi alle normative in fatto di igiene, sicurezza sul lavoro, disposizioni che incidono sul servizio e che verranno man mano emanate.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'Appalto si richiamano le norme di legge vigenti in materia e quelle che verranno in seguito emanate. Si applicheranno inoltre le leggi ed i regolamenti che vengano eventualmente emanati nel corso del contratto, comunque attinenti alla natura del servizio oggetto dell'appalto.