**AMES S.P.A*.***

**AZIENDA MULTISERVIZI ECONOMICI E SOCIALI SPA**

**Isola Nova del Tronchetto, 14 - 30135 Venezia – ITALIA**

**Capitolato per l’appalto del servizio di assistenza e manutenzione hardware e software dei server di rete, dei personal computer, dei portatili, delle stampanti, degli scanner, ecc.., del sistema informatico di Ames spa**

**CIG 8040943C11**

**CAPITOLATO D’APPALTO**

Sommario

[Art. 1 – Oggetto e luogo di svolgimento del servizio 3](#_Toc20233809)

[Art. 2 – Tipologie di Intervento 4](#_Toc20233810)

[Art. 3 – Modalità di erogazione e di esecuzione del servizio 6](#_Toc20233811)

[Art. 4 – Tempi di prestazione del servizio 7](#_Toc20233812)

[Art. 5 – Durata dell’appalto 7](#_Toc20233813)

[Art. 6 - Opzioni 7](#_Toc20233814)

[Art.7 – Corrispettivo dell’appalto 8](#_Toc20233815)

[Art. 7– Assistenza, reperibilità, Call Center e CRM 8](#_Toc20233816)

[Art. 8 - Trattamento dei dati 9](#_Toc20233817)

[Art. 9 - Responsabilità e obblighi 9](#_Toc20233818)

[Art. 10 – Garanzia 10](#_Toc20233819)

[Art. 11–Controllo delle prestazioni 11](#_Toc20233820)

[Art. 12– Penali 11](#_Toc20233821)

[Art.13 - Risoluzione del contratto 12](#_Toc20233822)

[Art. 14 - Cessione del contratto 12](#_Toc20233823)

[Art. 15– Subappalto 13](#_Toc20233824)

[Art. 16- Clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari 13](#_Toc20233825)

[Art. 17- Obbligo di rispettare il codice etico, il codice di comportamento interno, gli ulteriori protocolli ex d. lgs. 231/2001, legge 190/2012 e manleva 13](#_Toc20233826)

[Art. 18- Registrazione del contratto 13](#_Toc20233827)

[Art. 19– Controversie 14](#_Toc20233828)

[Art. 20- Riservatezza delle informazioni e trattamento dati 14](#_Toc20233829)

[Art. 21- Disposizioni finali 15](#_Toc20233830)

**APPALTO RELATIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DEI SERVER DI RETE, DEI PERSONAL COMPUTER, DEI PORTATILI, DELLE STAMPANTI, DEGLI SCANNER, ECC.., DEL SISTEMA INFORMATICO DI AMES SPA**

## Art. 1 – Oggetto e luogo di svolgimento del servizio

Il presente capitolato è riferito all’appalto dei servizi di assistenza e manutenzione hardware e software

dei Server di rete, dei personal computer, dei portatili, delle stampanti, degli scanner, ecc.., del sistema

informatico della Società(sede amministrativa e farmacie)nella forma e nella configurazione così come di seguito specificate:

Le attività del servizio di manutenzione possono essere suddivise nelle seguenti categorie principali:

1. Assistenza hardware: interventi sui sistemi hardware (postazioni di lavoro fisse, portatili e server), loro periferiche e dispositivi di rete, a fronte di malfunzionamenti, rotture di componenti o per riconfigurazioni; fornitura e sostituzione, senza costi aggiunti (ad esclusione della sostituzione di parti consumabili) e dove possibile in loco, delle seguenti componenti hardware necessarie per il corretto ed originario funzionamento degli apparati: HDD/SSD e banchi di memoria RAM di analoga dimensione o superiore.
2. Assistenza sistemistica: installazione e configurazione delle postazioni di lavoro (fisse e mobili)e dei server, nonché interventi sistemistici atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, middleware e relativa installazione e configurazione di nuove versioni;
3. Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software e supporto ad eventuali attività logistiche programmate (spostamento di postazioni di lavoro e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc.);
4. Assistenza sulla connettività: supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati

 e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità condivise con la società Venis spa.

5. Assistenza sulla gestione del Data Warehouse aziendale: attività di administrator per la VM (Virtual Machine) dov'è collocato il DWh, con monitoraggio e supporto tecnico nell'aggiornamento di tutto il software necessario al corretto funzionamento e utilizzo dei dati da parte degli utenti aziendali.

Le sedi di AMES SpA presso cui effettuare il servizio sono le seguenti:

| ***Nome Sede/Farmacia*** | ***Indirizzo Sede/Farmacia*** | ***Localita Farmacia*** | ***Tel.*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Sede Amministrativa | Isola Nova del Tronchetto,14 | Venezia | 0412967200 |
| Farmacia Ames 01 S. Elena | Riviera IV novembre, 28 | S. Elena Venezia | 041 5225468 |
| Farmacia Ames 03 Al Bivio | Via Altinia,133 | Favaro V.to | 041 631222 |
| Farmacia Ames 04 Serenissima | Piazzale Zendrini,21 | Campalto | 041 900616 |
| Farmacia Ames 05 Ducale | Viale San Marco,142/ab | Mestre | 041 5317242 |
| Farmacia Ames 06 Rialto | Via San Donà,170/cd | Mestre | 041 611130 |
| Farmacia Ames 07 Garibaldi | Viale Garibaldi, 43-45 | Mestre | 041 5350422 |
| Farmacia Ames 08 Alla Stazione | Via Piave, 182 | Mestre | 041 929439 |
| Farmacia Ames 09 Ambasciatori | Via Torino,33 | Mestre | 041 5311065 |
| Farmacia Ames 10 Alla Pace | Via Gazzera Alta, 133 | Gazzera | 041 914535 |
| Farmacia Ames 11 Alla Chiesa | Via Castellana, 204/ab | Trivignano | 041 908502 |
| Farmacia Ames 12 Al Brenta | Via Beccaria, 115 | Marghera | 041 935625 |
| Farmacia Ames 13 Risorta | Campo de la Chiesa, 30 | Saccafisola Venezia | 041 5204561 |
| Farmacia Ames 14 Colleoni | Fondamenta Vetrai, 139 | Murano Venezia | 041 739046 |
| Farmacia Ames 15 Pellestrina | Sestiere Scarpa, 976 | S.Antonio Pellestrina | 041 5273070 |
| Farmacia Ames 18 Salzano | Via Roma 61, 63, 65 | Salzano | 041 5746288 |

La consistenza delle attrezzature oggetto di manutenzione allo stato attuale è indicativamente la seguente:

* n. 15 server ubicati nelle diverse farmacie;
* n. 72 postazioni di lavoro diversamente strutturate nelle sedi sopra indicate;
* n. 3 antenne wifi presso la sede amministrativa;
* n. 15 antenne wifi presso le farmacie.

AMES SpA si riserva comunque, a suo insindacabile giudizio, la facoltà di aumentare, ridurre o comunque modificare la consistenza dei locali e, in tal caso, si procederà, in accordo con l’impresa aggiudicataria (nel prosieguo I.A.), alla variazione in aumento o in diminuzione del canone di aggiudicazione, secondo quanto previsto dall’offerta.

Il servizio dovrà essere eseguito sotto la precisa osservanza del presente Capitolato Speciale d’Appalto e relativi allegati.

## Art. 2 – Tipologie di Intervento

* **Assistenza hardware**

L’assistenza hardware consiste nella manutenzione correttiva delle postazioni di lavoro e dei server delle sedi di cui all’articolo 1 e su tutte le componenti che costituiscono le postazioni di lavoro ed i server stessi, siano esse aggiuntive e/o esterne. Si precisa che il sopra indicato elenco del sistema informatico societario costituisce un’elencazione esemplificativa e non esaustiva, passibile di integrazioni e/o modifiche.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento. Gli interventi consisteranno per lo più nella diagnostica del malfunzionamento, nell’attivazione dell’intervento, nell’esecuzione dell’intervento e nel ripristino del corretto funzionamento. In taluni casi potranno essere richiesti interventi di riparazione e/o sostituzione, nonché l’esecuzione di prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime. Il servizio deve essere prestato, ove possibile, presso gli uffici o i locali ove le apparecchiature sono installate.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* esecuzione di test diagnostici;
* operazioni di pulizia delle apparecchiature;
* riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti;
* ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettosi( ad esclusione delle parti consumabili);
* supporto alla configurazione e messa in esercizio di eventuali nuovi apparati;

Gli interventi dovranno essere effettuati secondo le condizioni ed i requisiti indicati nei successivi paragrafi. Si precisa che tutte le componenti necessarie per il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro devono intendersi parte integrante delle postazioni di lavoro stesse e sono oggetto del servizio di manutenzione hardware ed ivi ricomprese.

Le componenti esterne e/o aggiuntive, saranno comunque oggetto del servizio di manutenzione hardware.

* **Assistenza sistemistica**

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l’aggiornamento del software di base e dei programmi di produttività individuale delle postazioni di lavoro e dei server. A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* risoluzione delle anomalie, errori o blocco di sistema operativo;
* rimozione di virus, malware e spyware, ed eventuale installazione e prima configurazione del sistema operativo delle postazioni di lavoro e dei server;
* risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche ed eventuale riconfigurazione delle stesse e dei relativi driver di sistema;
* risoluzione del blocco, configurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e Open Source (ad esempio Microsoft Office, Open Office, Mozilla, ecc.).
* **Attività pianificate e programmate**

Tale assistenza comprende tutte quelle attività routinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle postazioni di lavoro e sulle periferiche finalizzate alla buona gestione e al mantenimento in regime e alla sicurezza dei sistemi informatizzati delle farmacie. L’assistenza comprende altresì il monitoraggio dello stato di eventuali infezioni da virus, malware od altro, in collaborazione con la società Venis spa.

* **Assistenza sulla connettività**

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi interconnessi in rete in diretta collaborazione con la società Venis spa. A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali e manutenzione dei relativi driver ed apparati;
* individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi;
* appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali;
* configurazione del software di rete delle postazioni di lavoro, dei server, delle stampanti, ecc.
* **Assistenza sul data warehouse**

Tale assistenza comprende tutte le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dell’attuale sistema:

* Manutenzione ordinaria: attività necessarie alla verifica del funzionamento ottimale del sistema esistente:
	+ 1. Patching semestrale dei componenti SQL Server (DBMS e Analysis Services) e PowerBI Desktop;
		2. Verifica giornaliera della corretta esecuzione del job di caricamento dati e eventuale correzione anomalie;
		3. Verifica settimanale dei log di sistema ed eventuale correzione anomalie. Verifica dei back up;
		4. Verifica semestrale corretto dimensionamento del sistema.
* Manutenzione straordinaria: modifica dei modelli di analisi esistenti
	+ 1. Aggiunta o modifica di nuove dimensioni;
		2. Aggiunta o modifica di attributi di dimensioni già esistenti;
		3. Aggiunta o modifica di misure calcolate.

## Art. 3 – Modalità di erogazione e di esecuzione del servizio

La modalità di esecuzione degli interventi deve essere tale da ridurre al minimo i disagi per gli utenti. Le attività di spostamento delle apparecchiature (postazioni di lavoro fisse e loro periferiche, pc portatili, ecc.) necessarie per l’esecuzione degli interventi saranno assicurate dalla ditta con il proprio personale e con il proprio mezzo di trasporto. Per garantire la corretta documentazione degli interventi, i tecnici manutentori della ditta dovranno rilasciare un rapporto di intervento, controfirmato dall’utente, sul quale dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

* il giorno e l’ora dell’esecuzione del servizio;
* il tipo, il modello, la marca, la matricola, l’ubicazione dell’apparecchiatura oggetto dell’intervento;
* la descrizione dell’anomalia riscontrata;
* l’elenco delle operazioni eseguite ed il loro esito;
* le eventuali parti e/o dispositivi sostituiti;
* il tempo di esecuzione dell’intervento con ora e data di chiusura delle operazioni.

Il servizio deve essere eseguito dalla ditta a regola d’arte. La ditta produrrà la documentazione che attesta che il personale addetto al servizio sia qualificato per l’esecuzione dello stesso. Le attività relative all’espletamento del servizio devono essere svolte dalla ditta nel corso del normale orario di lavoro o previo appuntamento con il personale della Sede Amministrativa di Ames spa.

Con riferimento agli ambienti operativi, si precisa che a seguito di un intervento di manutenzione, la postazione di lavoro o il server deve essere rilasciato operante in tutte le sue funzioni, ovvero, qualora necessario, deve essere ripristinato tutto l’ambiente operativo di base, gli applicativi e i dati già in esercizio sull’apparecchiatura prima dell’intervento. I tecnici manutentori devono essere in grado di operare su tutti i sistemi hardware e le versioni più recenti dei prodotti software installati e resi disponibili sulle postazioni di lavoro degli utenti e sui server. Il ripristino dell’ambiente operativo di base e degli applicativi dovrà prevedere anche la riconfigurazione delle apparecchiature e dei relativi collegamenti in rete con le periferiche già connesse ed operanti.

## Art. 4 – Tempi di prestazione del servizio

Lo schema sotto indicato, rappresenta i tempi massimi entro cui i riportati servizi dovranno essere svolti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Cod.*** | ***Priorità*** | ***Tempo di intervento*** |
| 1 | Bassa | Associato al primo intervento oppure entro 20 giorni solari |
| 2 | Normale | Entro 5 giorni lavorativi |
| 3 | Alta | Entro 72h solari |
| 4 | Urgente | Entro le ore 9:30 del giorno lavorativo successivo |
| 5 | Emergenza  | Entro 4h a Pellestrina; 3h sulle altre isole; 2h su terraferma; |

Le ore sopra riportate sono da intendersi come ore lavorative e sono contate a partire dalla notifica dell’avvenuto guasto o disservizio al referente della ditta di manutenzione o struttura appositamente preposta.

## Art. 5 – Durata dell’appalto

Il presente affidamento ha una durata di 3 anni (36 mesi) dalla data della sottoscrizione del contratto, fatta salva la facoltà di esercitare la clausola di attivazione del periodo di proroga del servizio ai sensi dell’articolo 106, comma 11, D.Lgs. 50/2016 a mente del quale l’operatore economico si obbliga ad accettare di prorogare la durata del contratto per il periodo strettamente necessario all’espletamento delle procedure concorsuali di individuazione del nuovo contraente, e comunque non oltre tre mesi dalla scadenza naturale del contratto, alle medesime condizioni economiche e normative contrattuali vigenti, senza che l’aggiudicatario possa pretendere compensi ulteriori.

## Art. 6 - Opzioni

AMES SpA si riserva la facoltà di implementare le prestazioni oggetto dell’appalto fino alla concorrenza massima di un quinto dell’importo contrattuale, che l’esecutore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni, in ossequio all’articolo 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

Ai fini dell’art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell’appalto, è pari ad €.192.000,00al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, così suddiviso:

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Importo*** |
| *Importo stimato per il triennio a canone* | *150.000,00* |
| *Importo massimo varianti ex art. 106* | *30.000,00* |
| *Importo massimo stimato in caso di proroga tecnica* | *12.500,00* |
| ***VALORE MASSIMO STIMATO***  | ***192.000,00*** |

In merito alla presenza dei rischi dati da interferenze (ex art. 26 D. Lgs. n. 81/2008), si precisa che non è stato predisposto il DUVRI in quanto, viste le attività oggetto dell’appalto, non si sono riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi. Pertanto gli oneri relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero. Restano comunque immutati gli obblighi dell’aggiudicatario in merito alla sicurezza del lavoro.

## Art.7 – Corrispettivo dell’appalto

L’importo complessivo per il triennio posto a base d’asta i servizi richiesti è pari ad € 150.000,00= (euro centocinquantamila/00)al netto di IVA.

L’appalto è a corpo, il canone è dovuto in misura fissa e si intende comprensivo di ogni altro onere.

Il corrispettivo stabilito è onnicomprensivo e sarà liquidato all’impresa aggiudicataria in rate mensili uguali posticipate pari ad un trentaseiesimo dell’importo contrattuale.

La liquidazione della fattura avverrà solo ed esclusivamente a seguito della eseguita verifica di conformità della prestazione ed attestazione di regolare esecuzione della fornitura o servizio, da parte del direttore dell’esecuzione.

La liquidazione delle fatture avverrà in base ai prezzi pattuiti, dopo aver dedotto tutte le somme delle quali l’aggiudicatario fosse debitore.

## Art. 7– Assistenza, reperibilità, Call Center e CRM

L’Aggiudicatario si impegna a fornire il servizio di assistenza per mezzo di personale adeguatamente qualificato attraverso sistemi di troubleticketing e contact-center telefonico.

L’Aggiudicatario si impegna inoltre ad istituire un Call Center interno, strutturato con un adeguato numero di risorse, in modo da assicurare il servizio continuativo di ricezione e gestione delle richieste d'intervento nei seguenti termini:

* Richieste di intervento non bloccanti, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle12.30 e dalle 15.30 alle 17.30;
* Richieste di intervento bloccanti, da lunedì a domenica dalle 8.00 alle 20.00 esteso a 24/24h 7/7 giorni per 365 giorni l'anno per le sole farmacie in turno 24h;

Il Call Center dell'Appaltatore deve:

* Raccogliere le richieste di intervento e le segnalazioni di anomalie;
* Inoltrare le chiamate ai tecnici incaricati dell'esecuzione degli interventi;
* Gestire lo scambio di informazioni con i tecnici in merito all'esecuzione degli interventi e ad eventuali criticità;
* Alimentare il sistema informativo per la gestione delle richieste di intervento (CRM);

Gli interventi di manutenzione saranno aperti, gestiti, archiviati e documentati tramite il CRM, messo a disposizione per tutta la durata dell'appalto dalla Impresa aggiudicataria, e controllato dalla committente tramite apposite credenziali utente create al suo interno.

I dati contenuti nel CRM sono e rimangono, anche dopo la scadenza contrattuale, di proprietà della Committente. Il CRM proposto dovrà prevedere la possibilità, da parte degli operatori, di esportare i dati secondo formati standard per consentirne l'utilizzabilità in procedure di elaborazione diverse (xls, csv, ecc).

L’Appaltatore fornirà ogni sede di un’utenza per l’accesso al CRM atto all’inserimento e visione dello stato avanzamento lavori dei propri interventi.

L’Appaltatore fornirà altresì delle utenze di supervisione degli interventi aperti per il monitoraggio dello stato generale degli interventi.

## Art. 8 - Trattamento dei dati

L’Appaltatore opererà nel totale rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati, ai sensi della vigente normativa in materia di privacy. A tal fine dovrà essere posta particolare cura relativamente alla documentazione riservata. La Stazione appaltante provvederà a nominare l’impresa aggiudicatrice Responsabile del trattamento dei dati personali (ordinari e particolari), ai sensi del quadro normativo imposto dal GDPR, a mezzo di lettera di incarico che la ditta sottoscriverà per accettazione. Il soggetto aggiudicatario ha l’obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi a quelli strettamente necessari all’esecuzione dell’appalto.

Tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il soggetto aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni dovute.

L’Appaltatore. è responsabile dell’esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione Appaltante ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l’appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Società.

## Art. 9 - Responsabilità e obblighi

L’I.A. si impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L’aggiudicatario deve attuare l’osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all’igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità, vecchiaia, alle eventuali malattie professionali e ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

Si obbliga ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di lavoro applicabili (sia nazionali che territoriali).

La ditta aggiudicataria deve attuare l’osservanza di tutte le norme riguardanti la prevenzione e protezione dei rischi lavorativi ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

L’aggiudicatario è responsabile di ogni danno che possa derivare ad AMES SpA e a terzi dall’esecuzione di quanto previsto nel presente capitolato.

L’accertamento dei danni sarà effettuato da AMES SpA alla presenza del Responsabile identificato dall’aggiudicatario, previamente avvertito in modo tale da consentire allo stesso di esprimere la propria valutazione. Qualora l’aggiudicatario non partecipi all’accertamento in oggetto, AMES SpA provvederà autonomamente. I danni così accertati costituiranno titolo sufficiente al fine del risarcimento ad AMES SpA.

Qualora la ditta aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, AMES SpA è autorizzata a provvedere direttamente, trattenendo l’importo in occasione del pagamento del corrispettivo di prima scadenza ed eventualmente dai successivi o escutendo la garanzia di cui all’art. 15 del presente capitolato, con obbligo di immediato reintegro.

## Art. 10 – Garanzia

Al momento della stipula del contratto, a garanzia dell’esatta osservanza di tutte le obbligazioni contrattuali, l’I.A. è obbligata a costituire una cauzione definitiva pari al 10 per cento dell'importo contrattuale ai sensi dell’art. 103 del D.Lgs. 50/2016 fatta salva la possibilità di applicare le riduzioni di cui all’articolo 97, comma 7, del D.Lgs. 50/2016. Qualora la garanzia venga costituita sotto forma di polizza fideiussoria, questa deve essere rilasciata da primaria compagnia assicurativa.

La fidejussione dovrà contenere esplicito impegno a versare la somma stessa a semplice richiesta scritta di AMES SpA entro 15 giorni dovrà in ogni caso escludere la preventiva escussione del debitore principale. Qualora l’I.A. non versi la cauzione definitiva nel termine stabilito, AMES SpA, senza bisogno di messa in mora, può dichiarare l’aggiudicazione decaduta, incamerare la cauzione provvisoria e rivalersi sull’I.A. per le spese e per i maggiori danni sostenuti dalla società.

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

In caso di decadenza dell’I.A. o di inadempienza o di grave negligenza che comporti la risoluzione del contratto, anche nel corso dell’esecuzione dello stesso, AMES SpA ha diritto di incamerare tutto o parte della cauzione prestata, salva l’azione di risarcimento danni. Resta salvo per AMES SpA l’esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione dovesse risultare insufficiente.

Ai sensi del comma 5 dell’articolo 103 del D.Lgs. 50/2016 la garanzia è progressivamente svincolata sulla base dell’avanzamento dell’esecuzione del servizio, nel limite massimo dell’80% dell’importo iniziale garantito; l’importo residuo permane fino allo svincolo da parte di AMES SpA.

## Art. 11–Controllo delle prestazioni

Il Committente, tramite il Responsabile Unico del Procedimento, il responsabile dell’ esecuzione, e/o i Tecnici incaricati, verificherà la corretta esecuzione del Servizio, la qualità e il risultato delle prestazioni, nonché la periodicità degli interventi.

Il Committente si riserva anche il controllo della qualità dei materiali e della attrezzature, avvalendosi anche di personale esperto esterno alla Società

Il controllo avverrà secondo un sistema di verifica a campione.

## Art. 12– Penali

L’Appaltatore., nell’esecuzione del presente capitolato, ha l’obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni normative, regolamentari e contrattuali concernenti il servizio affidato.

In caso di inadempimento, o di violazione delle prescrizioni del presente capitolato, oltre a quanto già previsto agli articoli precedenti, AMES SpA avrà facoltà di applicare una penale che potrà variare da un minimo di euro 100,00 (euro cento/00) ad un massimo di euro 500,00 (euro cinquecento/00) in relazione alla gravità dell’inadempienza e della recidività, salvo il risarcimento del maggior danno e salva comunque l’applicazione di eventuali ulteriori sanzioni previste dalle norme di legge e regolamentari.

L’applicazione della penalità dovrà essere preceduta da formale contestazione dell’inadempienza con facoltà dell’Impresa aggiudicataria di presentare le proprie osservazioni entro 10 gg. dalla notifica della contestazione stessa.

Qualora dette giustificazioni non vengano tempestivamente presentate, ovvero non siano ritenute accoglibili, AMES SpA applicherà le penali previste, mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese successivo all’assunzione del provvedimento.

Ogni contestazione sarà notificata all’aggiudicatario., presso la sede legale, mediante invio a mezzo posta elettronica certificata.

Inoltre, AMES SpA avrà la facoltà di applicare le seguenti penalità:

1. Malfunzionamenti bloccanti:
	* Per malfunzionamento bloccante il server e/o almeno la metà delle postazioni di lavoro e/o la postazione adibita alla gestione del Misuratore Fiscale: penalità pari all’1% del valore mensile del canone di manutenzione per ogni ora completa di blocco eccedente il tempo di risoluzione indicato nell’articolo 4, fino all’importo massimo pari al canone di manutenzione mensile definito per l’applicativo; Nel caso di blocchi delle eventuali integrazioni con applicativi o strutture di terze parti la penale è applicabile solo se documentata oggettivamente da AMES SpA.
	* Per malfunzionamento bloccante la singola postazione esclusa quella adibita alla gestione del Misuratore Fiscale: penalità pari allo 0,5% del valore mensile del contratto per ogni ora completa, dopo le prime 6 ore dalla segnalazione.
2. Malfunzionamenti non bloccanti: penalità pari al 1% del valore mensile del contratto per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento eccedente il tempo di risoluzione indicato nell’articolo 4.

L’applicazione della penale comporta la decurtazione dell’importo da addebitare rivalendosi sulle fatture in scadenza e sulla cauzione definitiva.

## Art.13 - Risoluzione del contratto

È facoltà di AMES SpA procedere alla risoluzione del contratto e provvedere al servizio in questione direttamente o ricorrendo ad altra impresa, oltre che nei casi previsti dalla legge, nei seguenti casi di inadempimento:

* gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate dopo 3 diffide formali;
* sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dall’I.A. del servizio aggiudicato;
* in caso di concordato preventivo, fallimento o stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro/pignoramento a carico dell’I.A.;
* in caso di subappalto non autorizzato e, in ogni caso, quando ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che per interposta persona, i diritti o gli obblighi inerenti al presente contratto;
* qualora l’Impresa Aggiudicataria con le sue inadempienze nei confronti dei propri dipendenti, ponga in essere i presupposti e le condizioni per l’applicazione dell’art. 1676 del Codice Civile;
* nel caso in cui l’Appaltatore non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, come previsto dall’ art.16 del presente capitolato;
* nel caso dell’applicazione di più di tre penalità di importo pari o superiore a euro 500,00 cad.;
* negli altri casi previsti dalla legge.

Nei suddetti casi la risoluzione si verificherà di diritto qualora AMES SpA comunichi all’Affidatario., mediante raccomandata A.R. o Posta Elettronica Certificata (PEC), che intende avvalersi di questa clausola risolutiva.

Nei casi previsti dal presente articolo, l’Appaltatore incorre nella perdita della garanzia definitiva, che verrà escussa da AMES SpA, salvo il risarcimento del maggior danno, anche d’immagine e delle nuove procedure da instaurare.

## Art. 14 - Cessione del contratto

Fatte salve le vicende soggettive dell’esecutore del contratto disciplinate all’art. 106 comma 1 lett. d) n. 2 del Codice, è fatto divieto all’Appaltatore di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all’art. 106 del Codice.

L’Appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all’art. 106 comma 13 del Codice.

L’Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il Codice identificativo di gara al cessionario, eventualmente anche nell’atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti all’Appaltatore, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati dell’Appaltatore medesimo, riportando il CIG 8040943C11.

In caso di inosservanza da parte dell’Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto di AMES al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

## Art. 15– Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e secondo le modalità previste dall’art. 105 del D.Lgs. 50/2016.

## Art. 16- Clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari

L’Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’art. 3 della L. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. L’Appaltatore, in particolare, si impegna a trasmettere ad AMES SpA, entro 7 giorni dall’accensione del conto (o dei conti) dedicato/i al presente contratto o, se già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni connesse al presente contratto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L’Appaltatore si impegna, inoltre, a comunicare ad AMES SpA ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa.

Nel caso in cui l’Appaltatore non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al punto precedente, AMES SpA avrà facoltà di risolvere immediatamente il contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo di raccomandata A.R. o a mezzo pec, salvo in ogni caso, il risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

## Art. 17- Obbligo di rispettare il codice etico, il codice di comportamento interno, gli ulteriori protocolli ex d. lgs. 231/2001, legge 190/2012 e manleva

L’aggiudicataria si obbliga a rispettare, e a far rispettare ai propri collaboratori, il Codice Etico, il Codice di comportamento interno e gli ulteriori Protocolli previsti da AMES SpA ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e della legge190/2012 (cd. Compliance Program).

La violazione delle regole previste nei documenti sopra indicati e reperibili nel sito istituzionale [www.amesvenezia.it](http://www.amesvenezia.it/)rappresenta grave inadempimento contrattuale.

L’Appaltatore si impegna a segnalare all’Organismo di Vigilanza i casi di violazioni del Codice Etico e degli ulteriori Protocolli previsti nel Modello Organizzativo e di Gestione.

L’Appaltatore si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione i casi di violazioni del Codice di comportamento interno e dei protocolli previsti nel Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione.

La ditta aggiudicataria manleva fin d’ora AMES SpA per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest’ultima quale conseguenza della violazione dei citati Codice Etico, Codice comportamentale e Protocolli da parte dell’Appaltatore medesimo o dei suoi collaboratori.

## Art. 18- Registrazione del contratto

In caso di registrazione del contratto, le spese relative all’imposta di registro sono ripartite in egual misura fra le parti. Le altre spese, comprese quelle relative ai bolli, sono a carico dell’Impresa Aggiudicatrice.

## Art. 19– Controversie

Per qualunque contestazione o vertenza che dovesse insorgere fra le parti sull’interpretazione o esecuzione del presente contratto, competente e giudicante sarà il Foro di Venezia.

## Art. 20- Riservatezza delle informazioni e trattamento dati

Ai sensi dell’articolo 13 Regolamento UE 2016/679, con riferimento alla attività di trattamento dati relativi alla presente procedura di gara, raccolti presso l'interessato è necessario fornire le seguenti informazioni:

1. Titolare del Trattamento è A.M.E.S. SpA

2. Finalità e base giuridica

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: adempimenti connessi all'affidamento e alla gestione del contratto per le attività in oggetto nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge e dai Regolamenti di AMES SpA.

3. Oggetto della attività di trattamento

Il trattamento riguarda le seguenti categorie di attività di trattamento: acquisizione dei dati personali, anche particolari quali i dati giudiziari, di persone fisiche in osservanza del codice dei contratti e della normativa antimafia; i dati possono essere trasmessi ad altri soggetti nel caso di accesso agli atti, di controversie giudiziarie, di verifiche su dati autocertificati e di trasmissione di dati ad autorità esterne in osservanza di disposizioni normative generali.

4. Modalità di trattamento

Il trattamento si svolge nel rispetto dei principi normati dall'art. 5 del regolamento Ue 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento. Il trattamento è effettuato con modalità in parte automatizzate e comprende le operazioni o complesso di operazioni necessarie per il perseguimento delle finalità di cui al precedente punto 2, senza profilazione dei dati.

5. Misure di sicurezza

I dati sono trattati garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone fisiche autorizzate allo svolgimento delle relative procedure.

6. Comunicazione e diffusione

I dati personali oggetto di trattamento possono essere comunicati a soggetti terzi, pubblici e privati, in ottemperanza ai relativi obblighi di legge, di regolamento e/o contrattuali. Indicativamente, i dati vengono comunicati a: Enti di previdenza e assistenza, Amministrazione Finanziaria e Istituti di Credito per i pagamenti, consulenti e collaboratori, uffici giudiziari e possono essere comunicati anche ai partecipanti alla procedura.

7. Periodo di conservazione dei dati

I dati saranno conservati permanentemente

8. Diritti dell’Interessato

In qualità di interessato/a può esercitare i diritti previsti dal Capo III del regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione nonché di opporsi al loro trattamento fatta salva l’esistenza di motivi legittimi da parte del Titolare.

A tal fine può rivolgersi a: Segreteria AMES SpA e al Responsabile della protezione dei dati ex art. 37 del regolamento UE 2016/679.

Il Titolare, AMES SpA, ai sensi dell'art. 13 par. 3 del regolamento Ue 2016/679, nel caso proceda a trattare i dati personali raccolti, per una finalità diversa da quella individuata nel precedente punto 2, procede a fornire all'interessato ogni informazione in merito a tale diversa finalità oltre che ogni ulteriori informazione necessaria ex art. 13 par. 2 del regolamento stesso.

9. Diritto di proporre reclamo

In base a quanto previsto dall'art. 77 del Regolamento UE 2016/679, in caso di presunte violazioni del regolamento stesso, l'interessato può proporre un eventuale reclamo all’Autorità di Controllo Italiana - Garante per la protezione dei dati personali, fatta salva ogni altra forma di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

10. Obbligo di comunicazione di dati personali

In base all'art. 13 comma 2 lett. e) del Regolamento UE 2016/679, la comunicazione dei dati personali è obbligatoria per la partecipazione alla procedura in oggetto ed è un requisito necessario per la conclusione del contratto. La mancata comunicazione dei dati, pertanto, comporta l'esclusione dalla procedura o l'impossibilità di stipulare il contratto in caso di affidamento.

## Art. 21- Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa riferimento al Codice Civile e alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.